

**UNIVERSITAS BENGKULU
FAKULTAS HUKUM**



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PELAKSANAAN PRINSIP TRANSPARANSI
PELAYANAN PUBLIK PADA PERSEROAN
TERBATAS PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA
UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN
(UP3) NUSA INDAH KOTA BENGKULU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Dan Memenuhi
Persyaratan Guna Mencapai
Gelar Sarjana Hukum**

Oleh :

**BOBY ZAPUTRA
B1A019187**

BENGKULU

2024

**Skripsi Ini Di Pertahankan Dalam Rangka Ujian Sarjana Hukum Di Depan
Tim Penguji Fakultas Hukum Universitas Bengkulu
Dilaksanakan Pada:**

Hari : **Jum'at**
Tanggal : **21 Juni 2024**
Pukul : **10.30 – 12.00 Wib**
Tempat : **Ruang seminar II**
Nilai : **B**

Tim Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji

Edi Hermansyah, S.H., M.H
NIP. 197202021998021002

Ganefi S.H., M.Hum
NIP. 196311201988032001

Anggota Penguji I

Sekretaris Penguji II

Dr. Nur sulistyo Budi Ambarini, S.H., M.Hum
NIP. 196009231987032001

Wafiya S.H., M.Hum
NIP. 197312281998022001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bengkulu**

Dr. M. Yamani, S.H., M.Hum
NIP. 196503101992031005

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, megister, dan/ataupun doktor) baik di Universitas Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan hasil penelitian saya sendiri, yang disusun tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari dapat dibuktikan adanya kekeliruan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Bengkulu.

Bengkulu, 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Boby zaputra

B1A019187

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

"Tujuan Pendidikan Itu Untuk Mempertajam Kecerdasan, Memperkukuh Kemauan Serta Memperhalus Perasaan."

(Tan Malaka)

Persembahan :

Puji syukur kepada Allah subhanahu wa Ta'ala yang selalu memberikan kemudahan, kesehatan, kesabaran dan petunjuk, beserta solawat beserta salam semoga senantiasa tercurah untuk junjungan alam Nabi besar Muhammad

Solallahu 'alaihiwassalam sehingga Alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan, skripsi ini penulis persembahkan kepada

1. Kepada kedua orang tua tercinta, ibuk dan bapak yang telah mendukung penuh terima kasih yang tak terhingga atas dukungan, do'a dan kepercayaan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini

2. Kepada kakak, adik, dan keponakan ku tercinta, Aidil Yani, Nova Zilvia, Oca, Triyanti, dan Muhammad Kenzi Aulian terima kasih selalu memberikan do'a, semangat dan dukungan.

3. Kedua dosen pembimbing skripsi, Dr. Nur sullistyo budi ambarini, S.H., M.Hum dan wafiya, S.H., M.Hum, terima kasih telah memberikan masukan serta saran, nasehat-nasehat sehingga saya bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Kedua dosen penguji, Edy hermansyah S.H., M.H. dan Ganefi S.H., M.Hum

5. terima kasih atas masukan dan saran sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

6. Segenap dosen dan staf Fakultas Hukum Universitas Bengkulu yang telah memberikan ilmu, nasehat-nasehat serta semangat sehingga saya bisa mendapatkan gelar sarjana Hukum.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN TIM PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	9
D. Kerangka Pemikiran.....	10
E. Keaslian Penelitian.....	17
F. Metode penulisan	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	27
A. Perlindungan Konsumen	27
B. Perusahaan	29
C. Perseroan Terbatas (PT).....	32
D. <i>Good Corporate Governance</i> (GCG).....	34
E. Prinsip Transparansi.....	37
BAB III PELAKSANAAN PRINSIP TRANSPARASI PELAYANAN PUBLIK PADA PT PLN UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) NUSA INDAH KOTA BENGKULU	39

A.	Pelaksanaan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu tentang perlindungan konsumen terhadap Pelaksanaan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik	39
B.	Bentuk Pelaksanaan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik pada PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu yang telah terlaksana	42
C.	Bentuk Pelaksanaan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik pada PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu yang belum terlaksana	44
D.	Faktor kendala PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu dalam melaksanakan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik	46
BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN APABILA DIRUGIKAN AKIBAT DARI PT PLN (UP3) NUSA INDAH KOTA BENGKULU YANG TIDAK MELAKSANAN PRINSIP TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK.....		50
A.	Perlindungan hukum bagi konsumen PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu.....	50
B.	Bentuk kerugian yang dialami konsumen akibat dari tidak terlaksananya Prinsip Transparansi Pelayanan Publik pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu	55
C.	Bentuk kerugian materiil yang dialami konsumen PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu	58
D.	Bentuk kerugian immaterial yang dialami konsumen PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu	61
BAB V PENUTUP		66
A.	KESIMPULAN.....	66
B.	SARAN.....	67
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah pelanggan PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu dari Tahun 2021-2023	6
Tabel 2. Laporan keluhan pelanggan pada Tahun 2021-2023.....	7
Tabel 3. Data jumlah Laporan pelanggaran prinsip transparansi di PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu... ..	7
Tabel 4. Penelitian Terdahulu.....	18

DAFTAR SINGKATAN

1. Bumn (Badan Usaha Milik Negara)
2. PT (Perseroan Terbatas)
3. PLN (Perusahaan Listrik Negara)
4. GCG (*Good Corporate Governanace*)
5. UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan)
6. SPKLU (Layanan Kerja Sama Bisnis Penyediaan Infrastruktur Pengisian Ulang Kendaraan Listrik Melalui Skema *Partnership*)
7. BUMD (Badan Usaha Milik Daerah)
8. SDM (Sumber Daya Manusia)
9. UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah)
10. UUPK (Undang-undang Perlindungan Konsumen)

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian dari Fakultas Hukum Universitas Bengkulu untuk PT.PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu
2. Surat Izin Penelitian dari Fakultas Hukum Universitas Bengkulu untuk Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bengkulu
3. Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas Hukum Universitas Bengkulu untuk Kesbangpol (Kesatuan Bangsa dan Politik) Kota Bengkulu
4. Surat balasan izin penelitian dari PT.PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu
5. Surat balasan Izin penelitian dari Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bengkulu
6. Surat rekomendasi penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kota Bengkulu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik di PT PLN Unit Pelayanan Pelaksana Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu, menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas mewajibkan setiap perseroan untuk menerapkan tata Kelola Perusahaan yang baik GCG (*good corporate governance*) dalam menjalankan Perseroan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Hukum empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam penelitian hukum empiris hukum dikonsepsikan sebagai suatu gejala empiris yang dapat diamati dalam kehidupan nyata, hukum secara empiris merupakan gejala masyarakat, disatu sisi dapat di pelajari sebagai suatu variable bebas atau penyebab (*independent variable*) yang menimbulkan akibat - akibat dalam berbagai aspek kehidupan sosial. Berdasarkan hasil yang peneliti dapatkan di lapangan banyaknya pengaduan dan laporan dari konsumen PT PLN terkait dengan tidak transparannya PT PLN dalam memberikan informasi. Selain itu Masyarakat juga melaporkan pelayanan di PT PLN terkesan lambat, sehingga hal ini menyebabkan kerugian bagi Masyarakat. kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengakses informasi yang di berikan PLN melalui PLN mobile dan akun sosial media PLN menjadi kendala, dan merupakan tugas dan tanggung jawab PT PLN Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu untuk mengedukasi Konsumen agar tidak terjadi miskomunikasi antara PLN sebagai penyedia jasa dan Masyarakat sebagai konsumen.

Kata kunci : Penerapan prinsip transparansi pelayanan publik

ABSTRACT

This research aims to know and analyze Consumer Protection Against Implementation of the Principles of Transparency of Public Services in the PLN Unit pelayanan Pelanggan (UP3) Bengkulu, according to the Law No. 40 of 2007 on Limited Enterprises requires every enterprise to implement good corporate governance (GCG) in running the Association. The type of research used in this study is Empris Law with a qualitative descriptive approach. In empirical law research, law is conceived as an empiric symptom that can be observed in real life, law empirically is a symptom of society, on the one hand it can be studied as a free variable or independent variable that causes consequences in various aspects of social life. Based on the results that the researchers obtained in the field numerous complaints and reports from consumers PT PLN related to the non- transparency of the PLN in providing information. The lack of public participation in accessing information provided by PLN through PLN mobile and social media accounts PLN becomes an obstacle, and it is the duty and responsibility of PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu to educate Consumers so that there is no miscommunication between PLN as a service provider and Society as a consumer.

Keywords: Application of the principle of public service transparency

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap perusahaan harus memperhatikan pelayanan terhadap Pelanggan, karena pelanggan merupakan nyawa bagi perusahaan. Oleh Karena itu kepuasan pelanggan merupakan kunci utama keberhasilan dalam perusahaan atau organisasi publik, begitupun salah satu Perusahaan besar Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan Salah satu aset sumber pendapatan negara dan menjadi lembaga yang berperan penting dalam melayani kebutuhan masyarakat umum.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik negara yang selanjutnya disebut Undang-undang BUMN. Undang-undang BUMN membedakan BUMN menjadi dua jenis yaitu perusahaan Perseroan dan Perusahaan umum sesuai Pasal 9 Undang-undang BUMN.¹ salah satu BUMN berbentuk Persero adalah Perusahaan Listrik Negara yang selanjutnya disebut PT. PLN Persero diberi wewenang untuk mengelola kelistrikan di Indonesia.

Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas mewajibkan setiap perseroan untuk menaati asas iktikad baik, kepatutan, kepatutan, dan prinsip tata kelola perseroan yang baik GCG (*Good Corporate Governance*) dalam menjalankan perseroan. Pelaksanaan prinsip-prinsip itu

¹ Indonesia, Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara, Lembaran Negara Nomor 70

penting terutama Prinsip Transparansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.²

Adapun ciri-ciri PT persero adalah suatu perusahaan yang makna usahanya untuk memupuk keuntungan yang bertujuan untuk menyediakan barang dan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat, yang dapat dilakukan dengan cara pelayanan dan organisasi dengan baik, efektif, dan efisien, pelayanan umum yang baik dan memuaskan.³

Salah satu prinsip yang ada dalam *Good Corporate Governance* (GCG) adalah Prinsip Transparansi, Transparansi bisa diartikan sebagai keterbukaan informasi, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai perusahaan. Prinsip Transparansi harus menyediakan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses oleh konsumen sesuai dengan haknya.⁴

Prinsip Transparansi bertujuan untuk menjaga objektivitas dalam menjalankan bisnis dimana Perseroan harus menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah di akses, di pahami oleh pemangku kepentingan (konsumen).⁵

² Langkah Memahami Penerapan Prinsip GCG dalam Organ Perseroan di akses pada tanggal 29 November 2023 <https://www.hukumonline.com/berita/a/langkah-memahami-penerapan-prinsip-gcg-dalam-organ-perseroan-1t617a3af95c727/?shem=ssusxt>

³ Pofil perusahaan PT PLN diakses pada tanggal 28 januari 2024 <https://web.pln.co.id>

⁴ Daniri dan Mas Achmad. *Good Governance Konsep dan Penerapannya Dalam Konteks Indonesia*, PT Ray Indonesia: Jakarta, 2015, hal. 9.

⁵ Andi, "Prinsip *Good Corporate Governance*", Jurnal Administrasi Publik XVII (1), 2021, hal.7

Transparansi di dalam Undang - undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseoran Terbatas disebut dengan keterbukaan. Transparansi (keterbukaan) dapat ditemukan pada Pasal 8 ayat (2) huruf b, Pasal 29 ayat (5), Pasal 66 ayat (1) dan (2), Pasal 67 ayat (1), Pasal 69 ayat (3), Pasal 100 ayat (1) huruf b, Pasal 68 ayat (1) dan Pasal 75 ayat (2).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang apabila dianalisis lebih mendalam sangat berkaitan dengan Prinsip Transparansi⁶. dimana prinsip tersebut sangat penting dalam mewujudkan *Good Corporate Governance* dan mendukung kebijakan maupun program yang dibuat oleh pemerintah. Apabila dianalogikan, jika Prinsip Transparansi tidak dilaksanakan oleh suatu pemerintah, maka masyarakat tidak dapat berpartisipasi dalam mengawasi pelayanan publik, Sebaliknya, apabila masyarakat tidak dapat mengawasi Pelayanan Publik, maka Prinsip Transparansi tidak akan terwujud sehingga berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat kepada PT PLN.

PT PLN merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa yaitu penerangan Listrik. PT PLN adalah suatu badan usaha milik negara yang di percaya untuk mengupayakan pemenuhan Listrik bagi Masyarakat selaku konsumen.

PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu bertugas untuk memberikan pelayanan terkait kelistrikan, menuntaskan sosialisasi kelistrikan. Meningkatkan pelayanan bagi pelanggan

⁶ Indonesia, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara 5038

seperti kemudahan pemasangan jaringan, menjual produk listrik seperti layanan premium dan lainnya. Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu turut serta dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat mendorong peningkatan ekonomi, dan peningkatan pelayanan kepada pelanggan.

Kegiatan penyelenggaraan ketenagalistrikan di Indonesia di laksanakan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang-undang Nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan dan peraturan-peraturan pelaksana nya. Salah satu hal yang di atur di dalam Undang-undang ketenagalistrikan I ni adalah hak dan kewajiban konsumen dan pengusaha PLN. Pengaturan mengenai hak dan kewajiban dimaksud adalah untuk menyeimbangkan antara kedudukan konsumen dan pengusaha tenaga Listrik.⁷ Pengaturan tersebut sejalan dan sejiwa dengan ketentuan mengenai perlindungan konsumen sebagaimana di maksud dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 yang disusun dan diundangkan dengan tujuan untuk lebih memberdayakan konsumen yang pada gilirannya dapat mendorong iklim usaha yang sehat dan mendorong lahirnya Perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan di pasar modal.

Transparansi pelayanan publik sejatinya merupakan bentuk transparansi yang berimplikasi pada kemampuan pemerintah dalam mewujudkan *Good Corporate Governance*. Dalam hal ini PT.PLN dapat memberikan informasi mengenai aturan PT.PLN serta rincian bentuk kegiatan pelayanan publik

⁷ Disperindag, "Hak konsumen di lindungi Undang-undang di akses pada tanggal 19 Februari 2023 <https://www.dslalawfirm.com/id/perlindungan-konsumen>

secara jelas sehingga masyarakat dapat terlibat dan mengawasi kebijakan PT.PLN secara langsung. Selain itu, dengan adanya transparansi dapat membentuk suatu *check and balance* dan mempermudah masyarakat untuk mengetahui tindakan yang rasional sebagai kontrol sosial dengan membandingkan sistem nilai yang ada. Implikasi positif terbesar dari transparansi adalah penegakan hukum yang mantap sehingga tidak ada pihak yang dirugikan⁸

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak PT PLN dinilai masyarakat masih belum bisa memenuhi keutuhan atau dengan kata lain belum memuaskan bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat banyaknya kritikan yang disampaikan masyarakat luas baik melalui media sosial maupun secara langsung. Untuk menciptakan kepercayaan konsumen atau calon konsumen kepada pihak PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu dapat diukur dari aspek kinerja pelayanan publik.

Pelayanan yang secara umum didambakan ialah kemudahan dalam mengurus kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perilaku yang sama tanpa pilih-pilih, mendapatkan perilaku yang jujur dan transparan.

Jumlah keseluruhan pelanggan PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu dari tahun 2021 sampai 2023 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

⁸ Irpan, "Tinjauan Hukum Tentang PT.PLN (Persero) sebagai Pelaku Usaha didalam penyediaan Listrik Bagi Konsumen ", Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion 1 (1),2013, hal. 1

Tabel 1.1.
jumlah pelanggan PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3)
Nusa Indah Kota Bengkulu dari Tahun 2021 – 2023

Unit Layanan Pelanggan	Nusa Indah, Kota Bengkulu
2021	93 786
2022	97 832
2023	101 878

Sumber: PT Perusahaan Listrik negara up3 Nusa Indah Kota Bengkulu (PLN)/ state electricity company of Bengkulu province

Jenis dan jumlah pelayanan yang diberikan oleh PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu berupa pasang baru, sambung sementara, ubah daya, selain itu PT PLN mempunyai terobosan baru berupa penyediaan internet yang di beri nama iconnet dan SPKLU (layanan kerja sama bisnis penyediaan infrastruktur pengisian ulang kendaraan listrik melalui skema *Partnership*) dan juga PLN menyediakan berupa aplikasi yang Bernama PLN mobile yang bisa di unduh di *app store*, di aplikasi PLN mobile konsumen bisa melihat rincian tagihan dan melaporkan apabila terdapat keluhan terkait PT PLN.

Dari jenis pelayanan yang diberikan oleh PT PLN terdapat keluhan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu.

Tabel 1.2
Laporan keluhan pelanggan pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu 2021-2023

Tahun	Pelayanan komunikasi melalui smartphome	Lambatnya penanganan pasang baru, perubahan daya, kerusakan.	Pemadaman listrik,kesalahan pencatatan meteran, keluhan terhadap daya pakai penggunaan token	Jumlah
2021	35	25	51	111
2022	45	30	55	130
2023	50	35	63	148

Sumber: PT Perusahaan Listrik negara Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu (PLN)/ state electricity company of Bengkulu province

Dilihat daritabel 1.2 dapat dilihat bahwa keluhan pelanggan terbanyak pada Tahun 2023 berjumlah 148 konsumen. Data laporan pengaduan pelanggaran prinsip transparansi di PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3
Data Jumlah Laporan Pengaduan Pelanggaran Prinsip Transparansi di PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu

No	Tahun	Kacamatan	Jumlah Laporan	Non Laporan
1	2022	Gading cempaka	1	-
		Kampung Melayu	3	3
		Muara	1	2
		Bangkahulu	2	4
		Ratu Agung	1	1
		Ratu Samban	1	2
		Selebar	2	-
		Sungai Serut	1	-
		Teluk segara	1	2
		Singaran Pati		
2	2023	Gading cempaka	2	1
		Kampung Melayu	1	3
		Muara	2	-

	Bangkahulu	3	-
	Ratu Agung	1	1
	Ratu Samban	2	1
	Selebar	1	-
	Sungai Serut	1	-
	Teluk segara	5	-
	Singaran Pati		
Total		30 Laporan	20 Konsultasi

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu

Berdasarkan tabel 1.3 bahwa keseluruhan laporan dan Non Laporan terkait dengan PLN tersebut adalah mengenai informasi pemadaman tidak memberikan informasi yang cukup terkait dengan pemadaman listrik serta dugaan pelayanan yang tidak baik seperti penundaan berlarut dan tidak kompeten.⁹

Maka dari itu dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kinerja seoptimal mungkin agar terwujudnya kualitas pelayanan yang baik serta pemahaman yang mendalam tentang Prinsip Tranparansi yang memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen seperti pemegang saham, karyawan, pelanggan, dan pemasok untuk menjamin dan melindungi hak-hak konsumen agar tidak menimbulkan ketidakpercayaan dan kerugian dikemudianhari.

Sehubungan hal tersebut peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang perlindungan konsumen terhadap Pelaksanaan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik Pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu serta Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen apabila dirugikan akibat dari PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu yang tidak melaksanakan prinsip transparansi pelayanan publik berdasarkan peraturan

⁹ Wawancara Dengan Jaka Pada Tanggal 19 September 2023 Di Kantor Ombudsman Perwakilan RI Bengkulu

Perundang- undangan yang berlaku. Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik Pada PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen apabila dirugikan akibat dari PT PLN Unit pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu yang tidak melaksanakan prinsip transparansi pelayanan publik?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap prinsip transparansi pelayanan publik pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Bengkulu
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen apabila dirugikan akibat dari PT PLN UnitPelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu yang tidak melaksanakan perlindungan konsumen terhadap prinsip transparansi pelayanan publik

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam ilmu hukum perdata dan ekonomi serta bidang hukum lainnya yang terkait dengan perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan publik pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Bengkulu

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan bacaan dan sumber informasi serta masukan bagi yang berkepentingan dan dapat berkontribusi sebagai salah satu sumber informasi mengenai perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan publik pada PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu.

D. Kerangka Pemikiran

1. Kerangka Teoritis

a. Teori perlindungan hukum

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan

manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹⁰ Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subjek- subjek hukum melalui peraturan Perundang-undangan yang berlakudan dipaksakan pelaksanaanya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :¹¹

1) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan Perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan kewajiban.

2) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

b. Teori Perlindungan Konsumen

Menurut para ahli yaitu Az. Nasution bahwa penggabungan Seluruh asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi kepentingan Konsumen terkait penyediaan dan cara penggunaan barang atau jasa

¹⁰ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), hal. 105.

¹¹ *Ibid*, hal. 15.

dalam Masyarakat.¹² Sedangkan menurut Suyadi yaitu penggabungan seluruh Regulasi yang mengatur tingkah laku masyarakat dihubungkan dengan Konsumen, pelaku usaha dan pihak lain terkait permasalahan perlindungan konsumen.

Pasal angka (1) Undang undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

“Perlindungan konsumen Adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk Memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Sehingga perlindungan Konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya Kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan Kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen tidak lain adalah Hukum yang mengatur upaya - upaya untuk menjamin terwujudnya Perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yakni:¹³

1. Asas Manfaat

segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

¹² Andi Sri Rezky wulandari, *Konsumen dan Hukum*, (makassar: Mitra wacana media, 2014) , hal. 67.

¹³ Elsi dan Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, (Jakarta: PT Grasindo, 2019), hal. 159.

2. Asas Keadilan

memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil

3. Asas keseimbangan

memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas Kepastian Hukum

Pelaku maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

2. Kerangka konseptual

a. Perusahaan

Perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang melakukan kegiatan secara tetap dan terus menerus dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba, baik yang diselenggarakan oleh orang perseorangan maupun badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan

hukum, yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah Negara Republik Indonesia.¹⁴

Menurut Molengraaff, menyebutkan bahwa perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara terus menerus, bertindak ke luar untuk memperoleh penghasilan, dengan cara memperdagangkan atau menyerahkan barang atau mengadakan perjanjian perdagangan¹⁵.

b. Perseroan Terbatas (PT)

Menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, PT adalah badan hukum yang merupakan Persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-undang ini serta peraturan pelaksanaannya.¹⁶

Menurut Sayuti Perseroan Terbatas adalah suatu badan hukum artinya suatu badan yang memiliki kekayaan, hak dan kewajiban sendiri yang terpisah dari harta, kewajiban dan aktivitas pemiliknya atau pemegang saham.¹⁷

c. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70), yang Selanjutnya disebut Undang-undang BUMN.

¹⁴ Indonesia, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1997 Tentang Dokumen Perusahaan, Lembaran Negara Nomor 18.

¹⁵ Molengraaff sebagaimana dikutip oleh Wibowo Tunardy" Pengertian Perusahaan dan Unsur-unsur Perusahaan", Jurnal Hukum, 14 September 2015, diunduh Tanggal 23 Agustus 2023 dari <https://www.jumalhukum.com/pengertian-perusahaan-dan-unsur-unsur-perusahaan/>

¹⁶ Abdul Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis Untuk perusahaan Teori dan contoh kasus*. (Jakarta, pranadamedia, 2014) Edisi ke-empat., hal. 95.

¹⁷ Sayuti, *Hukum Perseroan Terbatas*, Jakarta, sinar grafika, 2015, hal 31

Undang-undang BUMN Membedakan BUMN menjadi dua jenis yaitu Perusahaan Perseroan dan Perusahaan Umum sesuai Pasal 9 Undang Undang BUMN.¹⁸

d. Pelayanan publik

Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang di berikan oleh pemerintah pusat atau daerah. BUMN atau BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan Masyarakat,dan atau peraturan Perundang-undangan yang berlaku.pelayanan publik diartikan memberi layanan (melayani) keperluan orang atau Masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁹

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal (1) tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut:

”Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa dan\atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

e. Transparansi

Kata transparasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti sifat tembus cahaya, nyata, dan jelas. Definisi lain diartikan sebagai mudah dimengerti, secara jelas sehingga kebenaran dibaliknnya mudah kelihatan, sesuatu yang tidak mengandung kesalahan dan keraguan atau

¹⁸ Indonesia, Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara. Lembaran Negara Nomor 70.

¹⁹ Ujan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015 ,hal. 5.

keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materil dan relevan mengenai perusahaan.

Menurut Basel Comitte mendefinisikan transparansi sebagai suatu kegiatan untuk menyampaikan informasi yang dapat dipercaya dan tepat waktu kepada publik, sehingga memungkinkan bagi para pengguna informasi untuk memanfaatkannya sesuai dengan kebutuhan.²⁰

Proses penyampaian informasi tersebut bukanlah hasil dari transparansi, transparansi dapat diraih jika pihak perusahaan mampu menyediakan informasi yang relevan, akurat, tepat waktu dan sesuai dengan definisi sebagaimana yang telah disebutkan. Prinsip transparansi yang ditandai dengan tersedianya informasi tepat waktu, relevan dan akurat bagi pelaku industri merupakan salah satu syarat agar disiplin pasar dapat berfungsi secara efektif. Penerapan Transparansi (keterbukaan) merupakan salah satu aspek penting dalam pencapaian GCG pada sebuah perusahaan.

Pengertian Informasi menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah penerangan, pemberitahuan, kabar atau berita tentang sesuatu.²¹ Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan baik fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.¹¹

²⁰ *Tentang Penerapan Praktik Good Governance Pada BUMN Pasal 3, Keputusan Menteri BUMN No.117/M-BU/2002 Tentang Penerapan Praktik Good Governance Pada BUMN*

²¹ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Bahasa, *Op.cit.*, hal. 960

Secara umum, informasi yang disampaikan kepada konsumen dilakukan dengan cara merepresentasikan suatu produk dengan berbagai cara dan media.²²

E. Keaslian Penelitian

Untuk menjamin keaslian penelitian ini penulis telah melakukan penelusuran melalui internet dan penelusuran dari perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Bengkulu, dari beberapa penelusuran tersebut, belum ada ditemukan skripsi yang menekankan perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan publik pada PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu. Namun berdasarkan hasil penelusuran atas hasil penelitian yang sudah dilakukan, terdapat kemiripan judul karya ilmiah sebagai berikut:

Tabel 1.4
Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Universitas	Judul	Permasalahan
1	Desi Aprilliani/ (Skripsi Fakultas Hukum Universitas Bengkulu 2017)	Implementasi Keterbukaan Informasi Pada Prospektus Dalam Transaksi Efek Menurut Undang- undang Nomor 8 Tahun 1995 Tentang Pasar Modal	1. Bagaimana penerapan keterbukaan informasi pada prospektus dalam transaksi efek menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1995 Tentang Pasar Modal 2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi investor yang di rugikan akibat dari prospektus yang tidak menerepkan

²² Pasal 1 Ayat (1), Undang-undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

			ketentuan keterbukaan informasi dalam transaksi efek berdasarkan peraturan Perundang-undangan yang berlaku dipasar modal Indonesia
2	Sriana purba/ (Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Bengkulu 2016)	Penerapan Asas Keseimbangan Dalam Perjanjian Penggunaan Listrik Prabayar Antara Konsumen Dengan PT PLN (Persero) Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Penerapan Asas Keseimbangan Dalam Perjanjian Penggunaan Listrik Prabayar Antara Konsumen Dengan PT PLN (Persero) Ditinjau Dari Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 2. Bagaimana bentuk Perjanjian Penggunaan Listrik Prabayar Antara Konsumen Dengan PT PLN (Persero) Ditinjau Dari Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dari penelitian yang pernah dilakukan di atas terdapat perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan seperti objek yang diteliti, Desi Aprilliani “Implementasi Keterbukaan Informasi Pada Prospektus Dalam Transaksi Efek Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1995 Tentang Pasar Modal”. Kemudian Sriana “Penerapan Asas keseimbangan Dalam Perjanjian Penggunaan Listrik Prabayar Antara Konsumen Dengan PT PLN (Persero) Ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

konsumen”.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi yang berjudul ”Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu”. Dari penjelasan di atas dapat dipahami dari judul dan masing-masing permasalahan hukum serta hasil dari penelitian tersebut yang pernah dilakukan berbeda”.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum empiris, yaitu penelitian dengan berupaya untuk melihat bagaimana pihak-pihak terkait responsif dan konsisten dalam menggunakan aturan - aturan terkait ²³Sesuai dengan penelitian ini maka yang diteliti adalah Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Transparansi Pelayanan Publik Pada PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu, yang datanya berdasarkan penelitian langsung ke lokasi penelitian. Diharapkan mendapatkan data yang valid.

2. Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini “Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Transparansi Pelayanan Publik Pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota

²³ Irwansyah, *Penelitian Hukum*, (Yogyakarta, Mirra buana media, 2020) cetakan Ke-3, hal. 27.

Bengkulu”. Maka penelitian yang digunakan adalah penelitian empiris. Mempelajari dari suatu *variable* bebas atau penyebab (*independent variable*) yang menimbulkan akibat - akibat dalam berbagai aspek kehidupan sosial, selain itu *variable* (*dependent variable*) yang muncul sebagai akibat atau hasil akhir dari berbagai macam kekuatan dalam proses sosial.²⁴

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan obyek penelitian dengan ciri yang sama²⁵. Populasi dapat berupa himpunan orang, benda (hidup atau mati), kejadian, kasus-kasus, waktu atau tempat, dengan sifat atau ciri yang sama.²⁶

Menurut data yang peneliti dapat dari PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu jumlah keseluruhan pengguna PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu tahun 2021 sebanyak 93 786 konsumen, pada tahun 2022 sebanyak 97 832 konsumen dan pada tahun 2023 sebanyak 101 878 .

b. Sampel

Dalam pelaksanaan penelitian pada umumnya tidak dilakukan terhadap seluruh obyek atau populasi penelitian, tetapi hanya menggunakan Sebagian dari keseluruhan objek penelitian yang disebut

²⁴ *Ibid*, hal 9

²⁵ Herawan Sauni, Et. all., *Op.cit.*, hal. 41

²⁶ Irwansyah, *Penelitian Hukum*, (Yogyakarta, Mirra buana media, 2020) cetakan Ke-3, hal. 118

sampel.²⁷ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive sampling*, yang mana merupakan penarikan sampel yang dilakukan dengan menentukan kriterianya terlebih dahulu, kriteria yang dimaksud adalah mereka yang dalam bidang tugasnya mengetahui dan mempunyai kaitan erat dengan masalah yang akan diteliti. penelitian ini sampel dengan sengaja dipilih berdasarkan kriteria dan kecakapan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya. Berdasarkan uraian, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah :

1. Direktur utama PT PLN Up3 Nusa indah Kota Bengkulu
2. Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan PT.PLN Up3 Nusa Indah Kota Bengkulu
3. Asisten Menager Bagian Jaringan dan Konstruksi UP3 Bengkulu
4. Kepala pimpinan ombudsman perwakilan Bengkulu
5. Sekretaris ombudsman perwakilan Bengkulu
6. 5 (lima) usaha menengah kebawah (UMKM) dengan penerangan listrik PLN di antara nya :
 - a. Yoga, 86 barbershop, Kelurahan Semarang, Kecamatan Sungai Serut, Kota Bengkulu
 - b. Afri winaldi, Rental vs zha games, Kelurahan Timur Indah, Kecamatan Singaran Pati, Kota Bengkulu
 - c. Mike, Loundry AV, Kelurahan Kandang Mas, Kecamatan Kampung Melayu, Kota Bengkulu
 - d. Yuni Hartati, penjual es kul-kul, Kelurahan Sukamerindu, kecamatan Sungai Serut, Kota Bengkulu

²⁷ Herawan Sauni, Et. all., *Op.cit.*, hal. 41

- e. Sri yulianti, penjual salad buah, kelurahan Kandang Mas, Kecamatan Kampung Melayu, Kota Bengkulu
7. Rumah tangga dengan penerangan listrik
- a. Syafrial, Kelurahan Pagar Dewa, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu
 - b. Nurhayati, Kelurahan Surabaya, Kecamatan Sungai Serut, Kota Bengkulu
 - c. Badriah , Kelurahan Kampung Bali, Kecamatan Sungai Serut, Kota Bengkulu
 - d. Evi, Kelurahan Betungan, kecamatan Selebar, Kota Bengkulu
 - e. Hesti, Kelurahan Sukarami, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu.

G. Data dan Sumber Data

Ada dua data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah jenis data yang di peroleh langsung dari informan dan informasi melalui wawancara langsung dan observasi langsung²⁸. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara penulis dengan direktur PT PLN, manajer PT PLN, Staf pelayanan administrasi PT PLN, kepala pimpinan ombudsman, sekretaris ombudsman, Masyarakat seperti rumah tangga dan usaha kecil menengah kebawah. Tentang hal-hal yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan

²⁸ Herawan Sauni, Et. all., *panduan penulisan tugas akhir program studi Hukum program sarjana fakultas hukum, Universitas Bengkulu*, 2020 hal. 44.

Prinsip Transparansi Pelayanan Publik pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan yaitu menelaah Undang-undang, buku-buku hukum, situs situs internet, dan bahan-bahan sekunder lainnya yang berhubungan dengan Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Transparansi Pelayanan Publik Pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Nusa Indah Kota Bengkulu.

H. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian hukum empiris ini digunakan dengan Teknik wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara secara langsung dengan responden, yang sebelumnya telah disusun pertanyaan yang akan diajukan sebagai pedoman, akan tetapi tidak menutup kemungkinan dengan variasi - variasi pertanyaan lainnya sesuai dengan perkembangan yang ada saat wawancara dilakukan.

Dalam Teknik wawancara ini di tujukan kepada responden yang merupakan sampel mengenai “Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Transparansi Pelayanan Publik Pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu”. Selama wawancara berlangsung penulis Menyusun dan mengajukan pertanyaan - pertanyaan berpedoman kepada daftar pertanyaan yang sudah disiapkan sebelum penelitian, yang nantinya bersifat fleksibel tergantung bagaimana

tanggapan dari responden.

I. Pengolahan Data

Data yang telah diperoleh kemudian akan diolah melalui tahap pemeriksaan data (*editing*). *Editing* atau pemeriksaan data adalah membenaran apakah data yang di peroleh melalui studi Pustaka, dokumen, wawancara, observasi, dan kuisioner sudah dianggap lengkap, relevan, jelas, tidak berelebihan, dan tanpa kesalahan.²⁹ Selanjutnya pengolahan data ini akan di hubungkan dengan Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Transparansi Pelayanan Publik Pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu, dengan mengumpulkan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan dikumpulkan, diseleksi dandi klafikasikan serta disusun secara sistematis sesuai dengan kelompok-kelompok pembahasan terhadap permasalahan.

J. Analisis Data

Data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder di kelompokkan dan disusun secara sistematis. Dalam penelitian hukum empiris pengolahan dan analisis data pada dasarnya dapat dilakukan secara kuantitatif dan/atau kualitatif.³⁰ Selanjutnya data tersebut di analisis secara kualitatif. Analisis kualitatif yaitu data yang tidak merupakan perhitungan dan dalam bentuk angka-angka, tetapi di deskriptifkan dengan menggunakan kata-kata yang menggunakan metode deduktif, kerangka

²⁹ Herawan Sauni, Et. all., *op.cit.*, hal.45.

³⁰ *Ibid*, hal. 45.

berfikir dengan cara menarik kesimpulan dari data yang bersifat umum ke dalam data yang bersifat khusus dan data yang diperoleh responden ditarik untuk menggambarkan populasi dengan menggunakan metode induktif yaitu kerangka berfikir dengan menarik kesimpulan dari data yang bersifat khusus ke dalam data yang bersifat umum.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. KAJIAN TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup³¹

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat UUPK 8/1999 adalah

“segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen Asas perlindungan konsumen

dalam Pasal 2 UUPK 8/1999, yaitu:

³¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000, hal. 9

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK 8/1999 bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari kesadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya. Misal, tujuan meningkatkan kualitas barang, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai adalah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara serempak.³²

B. KAJIAN TENTANG PERUSAHAAN

1. Pengertian perusahaan

Disamping manusia sebagai pembawa hak (subjek hukum), di dalam hukum terdapat badan-badan atau perkumpulan-perkumpulan yang dapat juga memiliki hak-hak dan melakukan perbuatan-perbuatan hukum seperti layaknya seorang manusia. Badan-badan dan perkumpulan-perkumpulan itu mempunyai kekayaan sendiri, ikut serta dalam lalu lintas hukum dengan perantaraannya pengurusnya, dapat digugat dan juga dapat menggugat di muka hakim. badan atau perkumpulan-perkumpulan yang demikian itu dinamakan badan hukum

³² Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandar Lampung: Universitas lampung, 2007), hal. 40-41

atau *rechtspersoon*, yang berarti orang yang diciptakan oleh hukum³³.

Pengertian Perusahaan menurut para ahli:

Menurut Molengraaf, perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang di lakukan secara terus-menerus, bertindak keluar, untuk mendapatkan penghasilan, dengan cara memperniagakan barang- barang, menyerahkan barang-barang, atau mengadakan perjanjian- perjanjian perdagangan.³⁴

Menurut Polak, baru ada perusahaan bila di perlukan adanya perhitungan-perhitungan tentang laba rugi yang dapat di perkirakandan segala sesuatu itu dicatat dalam pembukuan.

Menurut prof.Wirjono prodjodikoro,³⁵badan hukum adalah suatu badan yang di samping manusia perorangan juga dianggap dapat bertindak dalam hukum dan yang mempunyai hak-hak, kewajiban-kewajiban dan perhubungan hukum terhadap orang lain atau badan lain.

2. Syarat-syarat berdirinya suatu perusahaan

Adapun syarat - syarat berdirinya suatu perusahaan adalah sebagai

berikut:

- a. Adanya harta kekayaan yang terpisah dari kekayaan orang perseorangan yang bertindak.
- b. Adanya suatu tujuan tertentu.
- c. Adanya suatu kepentingan sendiri dari sekelompok orang.
- d. Adanya suatu organisasi yang teratur.

Badan hukum ini mulai berlaku sebagai subjek hukum sejak badan hukum Itu disahkan oleh Undang-undang dan berakhir saat dinyatakan bubar (dinyatakan pailit) oleh pengadilan. Dengan demikian, suatu perkumpulan dapat dimintakan pengesahan sebagai badan hukum melalui cara:

- a. Didirikan dengan akta notaris.

³³ Subekti, *OP.cit*, hal. 21.

³⁴ Abdul R. Salaiman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, Jakarta: Kencana, 2005, hal. 90.

³⁵ R.Wirjono prodjodikoro, *Op.cit.*, hal. 23.

- b. Didaftarkan di kantor panitera pengadilan Negeri setempat.
- c. Dimintakan pengesahan anggaran dasarnya kepada menteri kehakiman.
- d. Diumumkan dalam berita negara.

3. Pembagian badan hukum

a. Badan hukum publik (*publiek rechtspersoon*)

Badan hukum publik adalah badan hukum yang didirikan oleh negara untuk kepentingan publik atau negara. Badan-badan hukum ini merupakan badan-badan negara dan diatur dalam peraturan Perundang-undangan. contoh badan hukum publik adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70), yang Selanjutnya disebut Undang-undang BUMN. Undang-undang BUMN Membedakan BUMN menjadi dua jenis yaitu Perusahaan Perseroan dan Perusahaan Umum sesuai Pasal 9 Undang Undang BUMN.³⁶

b. Badan hukum privat (*privaat rechtspersoon*)

Badan hukum privat adalah badan hukum yang didirikan untuk kepentingan individu. Badan hukum ini merupakan badan hukum milik swasta yang didirikan oleh individu-individu untuk tujuan tertentu dan sesuai menurut hukum yang berlaku secara sah. contoh badan hukum privat adalah Perseroan terbatas, yang diatur dalam

³⁶ Indonesia, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70

KUHD (Kitab Undang-undang Hukum Dagang) dan Undang-undang Nomor. 40 Tahun 2007.

C. KAJIAN TENTANG PERSEROAN TERBATAS (PT)

1. Pengertian dan Pengaturan Perseroan Terbatas

Istilah dari perseroan terbatas acap kali di penggunaan dewasa ini di masyarakat, yang mana dulunya lebih dikenal dengan istilah *Naamloze vennotschap* atau di singkat dengan NV.³⁷ istilah perseroan terbatas atau yang selanjutnya disebut dengan PT ini telah menjadi baku bagi masyarakat dan telah terkodifikasikan pula didalam PeraturanPerundang-undangan, yaitu lebih tepatnya telah tercantum dalam Undang-undang Nomor 40 tahun 2007

Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-undang Nomor 20 tahun 2007 tentang perseroan terbatas, definisi Perseroan terbatas yaitu: Perseroan Terbatas, yang selanjutnya disebut peseroan, adalah badan hukum yang merupakan Persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-undang ini serta peraturan pelaksanaannya.

Bersesuaian dengan definisi dari PT yang telah diatur didalam Pasal 1 angka (1) UU PT di atas, maka dapat disimpulkan bahwa PT memiliki beberapa unsur, yaitu antara lain: ³⁸

³⁷ Khairandy, Et. all., *pokok-pokok Hukum dagang Indonesia*, yogyakarta : FH UII Press, 2014, hal 63

³⁸ Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2014. hal.5.

- a. PT merupakan badan hukum
- b. PT merupakan persekutuan modal
- c. PT didirikan berdasarkan perjanjian
- d. PT melakukan kegiatan usaha dan
- e. Modal PT terdiri atas saham-saham atau sero-sero

Maka dapat disimpulkan Perseroan Terbatas adalah bentuk usaha yang berbadan Hukum dan didirikan Bersama oleh beberapa orang, dengan modal tertentu yang terbagi atas saham-saham, yang para anggotanya dapat memiliki satu atau lebih saham dan bertanggung jawab terbatas sampai jumlah saham yang dimilikinya.

2. Jenis-jenis Perseroan Terbatas

Dalam praktiknya, perseroan terbatas (PT) memiliki beberapa jenis di antaranya jenis Perseroan Terbatas apabila di lihat dari segi kepemilikannya³⁹, antara lain:

- a. Perseroan Terbatas Biasa, yaitu perseroan dimana para pendiri, pemegang saham, dan juga pengurusnya adalah Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia ataupun dalam kata lain tidak ada modal asing didalamnya.
- b. Perseroan Terbatas Terbuka, yaitu merupakan Perseroan yang didirikan dengan tujuan penanaman modal sehingga di memungkinkan adanya keterlibatan oleh Warga Negara Asingdan/atau badan hukum asing menjadi pendiri, pemegang saham, dan/atau pengurus dari PT tersebut.

³⁹ Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis* (Edisi Revisi) Jakarta, PT pradana Media Group, 2016 Hal 27.

- c. Perseroan Terbatas Persero, yaitu merupakan Perseroan yang dimiliki olehn pemerintah melalui Badan Usaha Milik Negara atau BUMN. PT ini sebagian besar pengaturannya tunduk kepada ketentuan tentang BUMN, Lazimnya, dalam pemberian nama PT jenis ini terdapat kata persero di tulis dibelakang namanya.

D. KAJIAN TENTANG *Good Corporate Governance* (GCG)

Good Corporate Governance (GCG) adalah seperangkat sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan untuk menciptakan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan⁴⁰.GCG sebagai seperangkat peraturan yang mengatur hak-hak dan kewajiban dengan kata lain suatu sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan.

Menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas mewajibkan setiap perseroan untuk menaati asas iktikad baik, kepatutan, kepatutan, dan prinsip tata kelola perseroan yang baik GCG (*Good Corporate Governance*) dalam menjalankan perseroan. Pelaksanaan prinsip-prinsip itu penting terutama prinsip transparansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat⁴¹

Good Corporate Governance (GCG) didefinisikan sebagai struktur karena *Good Corcorate Governance* (GCG) berperan dalam mengatur hubungan antara dewan komisaris, direksi, pemegang saham dan pemangku kepentingan (stakeholder) lainnya. Sementara sebagai sistem

⁴⁰ Dedi Kusmayadi, Dedi Rudiana, dan Jajang Badruzaman, *Good Corporate Governance*, Tasikmalaya: LPPM Universitas Siliwangi, 2015, hal 8

⁴¹Langkah Memahami Penerapan Prinsip GCG dalam Organ Perseroan <https://www.hukumonline.com/berita/a/langkah-memahami-penerapan-prinsip-gcg-dalam-organ-perseroan-lt617a3af95c727/?shem=ssusxt>. diakses pada hari Rabu 28 Mei 2023 jam 13.50 Wib

Good Corporate Governance menjadi dasar mekanisme pengecekan dan perimbangan (*check and balance*) kewenangan atas pengendalian organisasi yang dapat mengatasi peluang pengelolaan yang salah, dan peluang penyalahgunaan aset organisasi *Good Corporate Governance* sebagai proses karena GCG memastikan transparansi dalam proses organisasi atas penentuan tujuan organisasi pencapaian dan pengukuran kinerja.

PT. PLN (persero) memiliki kewajiban untuk menerapkan *Good Corporate Governance* (GCG) sebagaimana di amanatkan oleh peraturan menteri negara BUMN tentang penerapan GCG saat ini tidak hanya sebagai pemenuhan kebutuhan saja, namun telah menjadi kebutuhan dalam menjalankan kegiatan bisnis perusahaan dalam rangka menjaga pertumbuhan usaha secara berkelanjutan, meningkatkan nilai perusahaan dan sebagai upaya agar perusahaan mampu bertahan dalam persaingan. Sejak tahun 2003 PT.PLN telah melaksanakan peraturan tentang penerapan praktik GCG pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditetapkan tanggal 1 Agustus 2002 oleh Menteri BUMN. PT PLN (Persero) telah melaksanakan Tata Kelola Perusahaan yang dilandasi dengan prinsip-prinsip GCG. GCG telah menjadi hal yang dipersyaratkan dalam hubungan antara perusahaan dengan para investor/pemegang

sahamnya dan antara debitur dengan krediturnya. Penerapan GCG mengacu pada standar atau *best practices* dan dilakukan secara bertahap⁴²

Prinsip merupakan asas (kebenaran) yang menjadi pokok dasar berfikir, bertindak, dan sebagainya. Menurut Budiono Kusumo Hamidjojo terdapat Dua golongan prinsip, yakni prinsip yang berasal dari bahasa latin "*principium*" yang artinya awal atau asal-usul, serta prinsip yang berasal dari Bahasa Inggris "*principal*" yang jika di terjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia adalah prinsip atau asas.⁴³ sedangkan menurut Guido Alpa, kata prinsip berasal dari Bahasa Itali, yakni *principio* atau *in principio era il verbo* yang berarti awal atau pendahuluan. ahli hukum menggunakan arti kata prinsip dalam berbagai konteks, antara lain sebagai unsur disiplin, nilai kebenaran, instrument, dan aturan yang berlaku.⁴⁴

Good Corporate Governance (GCG) merupakan suatu prinsip yang bermakna pengelolaan yang baik terhadap perusahaan. Dengan adanya pengelolaan perusahaan yang baik diharapkan akan menjadikan perusahaan yang terpercaya⁴⁵.

Dapat disimpulkan bahwa *Good Corporate Governance* adalah sistem yang mengatur, mengelola dan mengawasi proses pengendalian

⁴² Jafri, "*Prinsip-Prinsip GCG Dalam Perusahaan*", di akses pada tanggal 2 Februari 2024

www.PT.PLN.co.id

⁴³ Renata, "*Asas-asas Hukum dan Adagium*", di Akses Pada Tanggal 6 November 2023 <https://www.hukumonline.com/klinik/a/catat-ini-21-asas-hukum-dan-7-adagium-hukum-yang-perlu-dipahami-lt62d0b0c23e38e/>

⁴⁴ Dewa Gede Atmadja, *Asas-Asas Hukum Dalam Sistem Hukum*, Jurnal Kerta wicaksana, Vol.12, No.2, 2018, hal 147

⁴⁵ Soemarno, *Good Corporate Governance (GCG) dan Pedoman Etika dalam Perusahaan* di Akses Pada Tanggal 6 November 2023 <https://accounting.binus.ac.id/2020/06/30/good-corporate-governance-gcg-dan-pedoman-etika-dalam-perusahaan/>

usaha untuk menaikkan nilai saham sekaligus sebagai bentuk perhatian kepada stakeholder, karyawan kreditur dan masyarakat. *Good Corporate Governance* berusaha menjaga keseimbangan di antara pencapaian tujuan ekonomi dan tujuan masyarakat. Tantangan dalam *Corporate Governance* adalah mencari cara untuk memaksimalkan penciptaan kesejahteraan sedemikian rupa sehingga tidak membebankan ongkos yang tidak patut kepada pihak ketiga atau masyarakat luas.

E. Prinsip Transparansi

Kata transparansi dalam Bahasa Indonesia berarti sifat tembus cahaya, nyata, dan jelas. Definisi lain diartikan sebagai mudah dimengerti, secara jelas sehingga kebenaran dibaliknya mudah kelihatan, sesuatu yang tidak mengandung kesalahan dan keraguan atau keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materil dan relevan mengenai perusahaan.

Menurut Basel Comitte mendefinisikan transparansi sebagai suatu kegiatan untuk menyampaikan informasi yang dapat dipercaya dan tepat waktu kepada publik, sehingga memungkinkan bagi para pengguna informasi untuk memanfaatkannya sesuai dengan kebutuhan.⁴⁶ Proses penyampaian informasi tersebut bukanlah hasil dari transparansi, transparansi dapat diraih jika pihak perusahaan mampu menyediakan informasi yang relevan, akurat, tepat waktu dan sesuai dengan definisi sebagaimana yang telah disebutkan. Prinsip transparansi yang ditandai

⁴⁶ Zulkarnaen Sitompul, *Transparansi Perbankan: Tantangan 2005*, Pilars No. 051/TH VII/27 Desember 2004 – 09 Januari 2005, hal. 2

dengan tersedianya informasi tepat waktu, relevan dan akurat bagi pelaku industri merupakan salah satu syarat agar disiplin pasar dapat berfungsi secara efektif. Penerapan transparansi (keterbukaan) merupakan salah satu aspek penting dalam pencapaian GCG pada perusahaan.

Pengertian Informasi menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah penerangan, pemberitahuan, kabar atau berita tentang sesuatu.⁴⁷ Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan baik fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun non elektronik.⁴⁸ Secara umum, informasi yang disampaikan kepada konsumen dilakukan dengan cara merepresentasikan suatu produk dengan berbagai cara dan media.

⁴⁷ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Bahasa, *Op.cit.*, hal. 960

BAB III

PELAKSANAAN PRINSIP TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK PADA PT PLN UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) NUSA INDAH KOTA BENGKULU

A. Pelaksanaan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik pada PT PLN (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu

PT PLN dalam melaksanakan tugasnya harus mengetahui hak dan kewajiban agar menjadi pedoman untuk melaksanakan prinsip-prinsip *Good Corporate Government* (GCG) salah satunya yaitu penerapan Prinsip Transparansi. Begitu juga pelanggan yang mempunyai hak dan kewajiban. Berikut ini diuraikan secara umum hak dan kewajiban PT PLN dan konsumen yang dikutip dari dokumen PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Nusa Indah Kota Bengkulu. (Undang-undang nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan bagian ke 25 Pasal 29) Hak- hak PT PLN meliputi :

1. Hak menerima pembayaran atas listrik yang telah dinikmati konsumen;
2. Untuk kepentingan umum, PLN dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik diberi kewenangan untuk melintasi danau dan sungai baik di atas maupun di bawah permukaan, melintasi jalan umum dan jalan kereta api;
3. Sepanjang tidak bertentangan dan memperhatikan Perundang-undangan yang berlaku, untuk kepentingan umum PLN juga diberi kewenangan untuk masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara, menggunakan tanah, melintasi atas atau di bawah bangunan, memotong atau menebang tumbuh-tumbuhan yang menghalanginya;
4. Dalam melaksanakan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam butir dua di atas, PLN harus mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari pihak yang berhak atas tanah, bangunan dan tanaman;
5. Pengusaha tidak bertanggung jawab atas bahaya terhadap kesehatan, nyawa, dan barang yang timbul karena penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai peruntukannya.

Kewajiban PT PLN meliputi:

- a. Memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai barang atau jasa yang di pasarkan;
- b. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku;
- c. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai Perundang-undangan;
- d. Memperhatikan keselamatan ketenagalistrikan (keselamatan kerja dan keselamatan umum);
- e. Memberikan perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik dan bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa yang di timbulkan karena kelalaian PLN;
- f. Malakukan pengamanan instalasi ketenagalistrikan terhadap bahaya yang mungkin timbul. Konsumen dalam hal ini masyarakat Kota Bengkulu pengguna tenaga Listrik mempunyai hak dan kewajiban Sesuai dengan Undang- undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan :

Hak konsumen meliputi:

- 1) Mendapat pelayanan yang baik untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik maupun pelayanan yang lainnya;
- 2) Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- 3) Memperoleh tenaga Listrik dengan harga yang wajar;
- 4) Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pengusaha;

Kewajiban konsumen meliputi:

- a) Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- b) Menjaga dan memelihara keamanan instalasi ketenagalistrikan;
- c) Membayar uang langganan atau harga tenaga Listrik sesuai ketentuan;
- d) Mengizinkan PLN untuk melaksanakan wewenangnya;
- e) Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan yang di peruntukkan.⁴⁹

Sesuai Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, presiden memandatkan bahwa tenaga listrik merupakan bagian penting dari pembangunan nasional, penyediaannya

⁴⁹ Indonesia, Pasal 9, Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, Lembaran Negara Nomor 133

dikuasai Negara sehingga negara wajib menyelenggarakan perkembangan pembangunan dengan menyediakan listrik dalam jumlah cukup, merata dan bermutu.

Pada Pasal 28 b Undang-undang Nomor 30 Tahun 2019 menyatakan bahwa:

”pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen masyarakat.”

sesuai dengan yang dimaksud dalam Undang-undang inientunya juga mengikat bagi PT. PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu, yang harus memberikan pelayanan berupa Keterbukaan Informasi Sehingga memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen.

B. Bentuk pelaksanaan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik di PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu yang telah terlaksana

Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas mewajibkan setiap perseroan untuk menaati asas itikad baik,kepentasan, kepatutan, dan prinsip tata kelola perseroan yang baik *GCG (Good Corporate Governance)* dalam menjalankan perseroan

. Pelaksanaan prinsip-prinsip itu penting terutama prinsip Transparansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat⁵⁰.

Adapun yang menjadi indikator transparansi adalah sebagai berikut:⁵¹

⁵⁰ Indonesia, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70

1. Penyediaan informasi yang jelas
2. Kemudahan akses informasi
3. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang di langgar atau permintaan untuk membayar uang suap
4. Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

Hak atas informasi dijamin UUD 1945. Pada pasal 28 f menyatakan bahwa:

“setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”

Lebih khusus tentang keterbukaan informasi publik di atur dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).

Dari penelitian yang penulis lakukan di PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu terkait dengan pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan publik yang telah terlaksana⁵² antara lain:

- a. Memberikan informasi mengenai kebijakan perusahaan.
Segala bentuk kebijakan PT PLNUP3 Nusa Indah Kota Bengkulu dapat diakses di aplikasi PLN Mobile yang dapat di unduh *di app store*
- b. Memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melaporkan jika terjadi keluhan terhadap PT PLN, Konsumen dapat melaporkan keluhan terhadap PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu melalui aplikasi PLN mobile atau menghubungi contact center PLN UP3 nusa indah Kota Bengkulu di Nomor (0736)123

⁵¹ Krina, Loina. *Indikator dan alat ukur prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan partisipasi, sekretariat Good publik Governance*, Jakarta , 2003. Hal.17.

⁵² Hasil wawancara dengan Kevin, karyawan PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu diivisi pelayanan

- c. Memberikan pelayanan yang baik dan cepat terhadap keluhan masyarakat atau konsumen, Dengan adanya aplikasi PLN mobile dan *contact center* PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu berupaya memberikan pelayanan yang baik dan cepat terhadap keluhan masyarakat atau konsumen

C. Bentuk pelaksanaan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik di PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu yang belum terlaksana

Setelah Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseoran Terbatas, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dan peraturan Menteri Negara BUMN Nomor PER-01/MBU/2011 Tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*) dalam lingkungan Perseoran Terbatas berlaku maka pengaturan Prinsip Trasparansi di Indonesia sudah menjadi suatu kewajiban yang mewajibkan setiap perseroan untuk menaati asas iktikad baik, kepatutan, dan prinsip tata kelola perseroan yang baik GCG (*good corporate governance*) dalam menjalankan perseroan. Pelaksanaan prinsip-prinsip itu penting terutama prinsip transparansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal-hal ini lah yang mendorong PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Konsumen (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu untuk sebaik mungkin dalam melaksanakan Prinsip Transparansi, oleh karena itu PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu mengeluarkan kebijakan yang berkenaan dengan pelaksanaan kegiatan pelaksanaan Prinsip Transparansi kepada masyarakat, akan tetapi Pelaksanaan Prinsip

Transparansi Pelayanan Publik yang dilakukan PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu masih belum memuaskan bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat banyaknya kritikan yang disampaikan masyarakat luas baik melalui media sosial maupun secara langsung.

Dari penelitian yang penulis lakukan di PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu terkait dengan pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan publik yang belum terlaksana atau belum maksimal antara lain:

- a. Informasi yang disampaikan PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu tidak sampai ke masyarakat

Segala informasi PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu disampaikan melalui aplikasi PLN *mobile* dan media sosial PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu akan tetapi tidak semua konsumen memiliki akses internet dan mempunyai *smartphone* sehingga informasi yang disampaikan tidak benar-benar sampai ke masyarakat.

- b. Tidak transparannya PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu terkait jumlah pemakaian konsumen

Banyaknya keluhan masyarakat terkait dengan jumlah tagihan listrik yang meningkat dan token listrik pasca bayar yang cepat habis padahal pemakaian listrik konsumen seperti biasa. Tidak adanya pemberitahuan dari pihak PT PLN terkait dengan jumlah

pemakaian konsumen sehingga membuat konsumen merasa dirugikan.

c. Proses pelayanan publik yang lambat

Masyarakat juga mengeluhkan pelayanan PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu yang menunda pelayanan seperti keluhan pelanggan, pelayanan yang tidak tepat waktu dan petugas yang tidak kompeten.

D. Faktor Kendala PT PLN (UP3) Unit Pelayanan Pelaksanaan Nusa Indah Kota Bengkulu Dalam Melaksanakan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik

Setiap pelaksanaan tugas pelayanan selalu ada kendala-kendala di dalam pelaksanaannya sehingga pelaksanaan tugas pelayanan tersebut tidak berjalan dengan baik. Untuk mencapai suatu keberhasilan atau kesuksesan bukanlah hal yang mudah, meskipun segala urusan tersebut dilaksanakan semaksimal mungkin. Tetapi tetap saja akan dihadapi kendala atau hambatan yang cukup mempengaruhi yang disebabkan oleh faktor-faktor yang berbeda. Begitu juga halnya dalam pelaksanaan pelayanan publik pada PT. PLN (Persero) UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu.

Berdasarkan pembahasan diatas penulis akan mengemukakan faktor yang mempengaruhi transparansi pelayanan publik pada PT. PLN (Persero) UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu diantaranya adalah faktor

internal dan faktor eksternal⁵³ :

1. Faktor Internal

a. Kurangnya SDM yang berkualitas

Kurangnya sumber daya manusia yang benar-benar mempunyai loyalitas tinggi dan profesional terhadap pekerjaannya sehingga pelayanan pada masyarakat yang diberikanpun tidak semaksimal mungkin, pada kantor PT. PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu jumlah pegawai yang mempunyai kualitas yang baik untuk ditempatkan pada posisi yang tepat sesuai dengan keahliannya masih urang hal ini masih Sering Terjadi pada Petugas pencatatan meteran yang selalu salah dalam mencatat meteran yang sesuai dengan pemakaian, serta lambatnya menanggapi keinginan masyarakat melalui komunikasi yang diberikan oleh pihak PT. PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu

b. Tidak adanya sosialisasi kepada masyarakat konsumen PT. PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu Tidak adanya sosialisasi ataupun edukasi PT. PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu kepada konsumen sehingga konsumen tidak mendapatkan informasi terkait dengan kebijakan PT. PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu sehingga PT. PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu terkesan tidak transparan. Pada

⁵³ Hasil wawancara dengan Yoga, konsumen PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu

Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) huruf F di atur bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan pendidikan dan pembinaan konsumen, terkait hal itu PT PLN wajib untuk mensosialisasikan program ataupun informasi terkait dengan kebijakan PT PLN agar masyarakat dalam hal ini konsumen mendapatkan informasi terkait terobosan dan kebijakan PT. PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu

2. Faktor eksternal

a. Faktor Alam

Hendra Irawan selaku Manager PLN UP3 Bengkulu menjelaskan bahwa kendala terbesar yang ada di Provinsi Bengkulu ini adalah faktor alam sehingga kerap terjadi pemadaman. penyebabnya adalah pepohonan yang tumbuh di sekitar jaringan Listrik. Faktor alam ini menjadi salah satu faktor yang membuat kurang maksimalnya pelayanan PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu sehingga sering terjadi pemadaman Listrik di wilayah kerja PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu.

b. Kurangnya partisipasi Masyarakat dalam mengakses informasi melalui aplikasi dan media sosial PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu.

Semua kebijakan ataupun informasi terkait dengan PT

PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu bisa di akses di aplikasi PLN mobile dan media sosial PT PLN Area Bengkulu, tetapi tidak semua Masyarakat ataupun konsumen bisa mengakses aplikasi tersebut dikarenakan tidak semua Masyarakat mempunyai akses internet atau mempunyai smartphone, dan juga kebanyakan masyarakat yang mempunyai akses internet dan smartphone tidak mendownload aplikasi PLN mobile sehingga informasi yang diberikan PT PLN tidak benar-benar sampai kepada Masyarakat.

BAB IV
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN APABILA DIRUGIKAN
AKIBAT DARI PT PLN UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN
UP3 NUSA INDAH KOTA BENGKULU YANG TIDAK
MELAKSANAKAN PRINSIP TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK

**A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PT PLN PT Unit Pelaksana
Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu**

hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai:
“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa bagi konsumen, yang mana hukum perlindungan konsumen itu dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang.”⁵⁴

Konsumen merupakan pengguna jasa listrik yang harus dilindungi oleh hukum, mengingat banyak kasus di bidang listrik yang malah merugikan konsumen sendiri, salah satunya adalah pemadaman listrik. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur

⁵⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006, hal.9

kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha, meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu sebagai pelaku usaha mempunyai tanggungjawab apabila konsumen dirugikan akibat dari PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu yang tidak menjalankan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik karena telah melanggar hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen (UUPK):

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/atas jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhan atas barang/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapatkan Pendidikan dan pembinaan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-undangan lainnya;

Di dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

perlindungan konsumen di atas jelas bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan transparansi berupa informasi yang benar, jelas dan jujur apabila konsumen tidak mendapatkan sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) maka dalam hal ini PT PLN harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen.

Lahirnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menunjukkan urgensi Perlindungan Konsumen di Indonesia. Secara normatif pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang di hasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

pasal 19 ayat 1 dan 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen (UUPK) yang menyatakan bahwa:

Ayat (1) : “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Ayat (2): “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.”

Ketentuan ini merupakan upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan demikian dapat ditegaskan apabila konsumen menderita kerugian sebagai akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha, berhak untuk menuntut tanggung jawab secara perdata kepada pelaku usaha atas kerugian yang timbul tersebut.

Hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan ketenagalistrikan secara khusus di lindungi oleh Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, salah satu kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dalam upaya memberikan hak kepada pelanggan listrik adalah menetapkan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) sebagaimana diatur dalam peraturan Menteri ESDM Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Pada PT Perusahaan Listrik Negara (PERSERO).

Tingkat mutu pelayanan terdiri dari beberapa indikator sesuai dengan pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri ESDM Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yaitu:

Pasal 6 ayat (1): PT PLN (PERSERO) wajib memberikan kompensasi kepada Konsumen dalam hal realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik di atas besaran yang ditetapkan untuk indikator mutu pelayanan:

- a. Lama gangguan
- b. Jumlah gangguan
- c. Kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah
- d. Kesalahan pembacaan kWh meter
- e. Waktu korelasi kesalahan rekening dan/atau
- f. Kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah.

PT PLN sebagai satu-satunya perusahaan penyedia tenaga listrik yang di bentuk oleh pemerintah yang di beri hak dan tanggung jawab untuk mengelola dan mendistribusikan tenaga Listrik kepada konsumen dalam hal ini Masyarakat, sebagai Perusahaan BUMN, PT PLN memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai *agent of profit dan agent of network*, Perusahaan bertanggung jawab untuk transparan dan memberikan pelayanan yang maksimal terhadap konsumen. Namun demikian tidak seperti yang diharapkan dan diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Penerapan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik di PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu belum dikatakan optimal bagi konsumen dalam hal ini Masyarakat terbukti dengan banyaknya pengaduan Masyarakat terkait dengan Pelaksanaan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik pada PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu.

B. Bentuk Kerugian Yang Di Alami Konsumen Akibat Dari Tidak Terlaksananya Prinsip Transparansi Pelayanan Publik Di PT PLN (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu

Pasal 1365 KUH Perdata hanya menyebutkan istilah kerugian atau *schade* tanpa memberi penjelasan mengenai pengertian kerugian. Pasal ini hanya menyebutkan bahwa:

“setiap perbuatan melanggar hukum harus mengganti kerugian.”

KUH Perdata tidak menyebutkan secara jelas bagaimana wujud dan cara

penggantian kerugian.

Pengertian kerugian menurut Nieuwenhuis adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak lain⁵⁵. Sedangkan menurut Wirdjono Prodjodikoro kerugian harus diartikan dalam arti yang luas yaitu tidak hanya mengenai harta kekayaan saja melainkan juga mengenai kepentingan-kepentingan lain dari seseorang manusia yaitu tubuh, jiwa dan kehormatan seseorang⁵⁶

Penulis melakukan penelitian mengenai Penerepan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik pada PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu mendapati banyaknya pengaduan dan laporan dari Masyarakat dalam hal ini konsumen PT PLN terkait dengan tidak transparannya PT PLN dalam memberikan informasi seperti informasi pemadaman Listrik, informasi terkait dengan tagihan Listrik dan pemakaian Listrik konsumen. Selain itu Masyarakat juga melaporkan pelayanan di PT PLN terkesan lambat, sehingga hal ini menyebabkan kerugian bagi Masyarakat.

maka dari itu penulis melakukan wawancara terhadap 5 usaha mikro kecil dan menengah UMKM dengan penerangan Listrik yang merupakan konsumen PT PLN Area Bengkulu:

1. Yoga, 86 barbershop, Kelurahan Semarang, Kecamatan Sungai Serut, Kota Bengkulu. Tidak bisa menjalankan usahanya Apabila terjadi pemadaman listrik sehingga mengalami kerugian sebesar Rp.100.000.
2. Afri winaldi, Rental vs zha games, Kelurahan Timur Indah,

⁵⁵ Nieuwenhuis, *pokok-pokok Hukum Perikatan, Terjemahan Djasadin saragi*, Surabaya Universitas airlangga, 2017, hal. 57.

⁵⁶ Wirdjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, hal 20

Kecamatan Singaran Pati, Kota Bengkulu, apabila terjadi pemadaman Listrik secara tiba-tiba pelanggan yang sedang merental vs atau game tidak membayar dikarenakan waktunya belum habis sehingga responden mengalami kerugian sebesar Rp.150.000

3. Mike, Laundry AV, Kelurahan Kandang Mas, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu, terpaksa menggunakan generator untuk menjalankan usahanya sehingga mengeluarkan biaya tambahan sebesar Rp.24.000 perjam.
4. Yuni Hartati, penjual es kul kul, Kelurahan Sukamerindu, Kecamatan Sungai Serut, Kota Bengkulu, mengalami kerugian sebesar Rp.300.000 di karenakan buah-buahan yang merupakan bahan baku pembuatan es kul-kul busuk akibat pemadaman listrik
5. Sri yulianti, kelurahan Kandang Mas, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu, rugi sebesar Rp.200.000 akibat salad buah yang di jual menjadi busuk.

Rumah tangga dengan penerangan Listrik:

- a. Syafrial, Kelurahan Pagar Dewa, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu, melaporkan biaya bulanan pemakaian listriknya lebih banyak dari biasanya ke PT PLN sehingga responden rugi sebesar Rp.150.000 dan harus mengeluarkan ongkos dan meluangkan waktunya untuk mengadakan keluhan terhadap biaya yang tidak wajar tersebut.
- b. Nurhayati, Kelurahan Surabaya, Kecamatan Sungai Serut, Kota Bengkulu. Tidak bisa melakukan aktivitas sehari-hari seperti mencuci, menyetrika, memasak nasi.
- c. Badriah, Kelurahan Kampung Bali, Kecamatan Sungai Serut, Kota Bengkulu, melaporkan terkait travo milik PT PLN berbunyi sehingga di khawatirkan terjadi korslet.
- d. Evi, Kelurahan Betungan, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu. Mengeluhkan tiang listrik yang berada di pekarangan rumahnya, dan melaporkan ke PT PLN terkait hal itu jika responden ingin memindahkan tiang listrik yang berada di pekarangan rumahnya maka harus membayar ke PT PLN.
- e. Hesti, Kelurahan Sukarami, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu. Tidak bisa beraktivitas seperti biasa jika listrik padam secara tiba-tiba sehingga banyak pekerjaan yang terbengkalai.⁵⁷

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis terhadap 10 konsumen PT. PLN Area Bengkulu 5 diantaranya UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) dan 5 diantaranya rumah tangga konsumen PT. PLN Area Bengkulu yang merupakan sampel dalam penelitian ini, dapat

⁵⁷ Hasil wawancara dengan konsumen PT. PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu

diketahui bahwa masyarakat mengalami kerugian di sektor rumah tangga dan mengalami kerugian di sektor usaha dan bisnis yang berupa kerugian materiil dan immateriil.

C. Bentuk Kerugian Materiil Yang Dialami Konsumen PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu

Kerugian materiil merupakan kerugian harta benda atau harta kekayaan bagi seseorang atau kerugian yang dapat dinilai dengan uang dan jumlahnya dapat diperkirakan. Dalam hal ini kerugian yang di akibatkan oleh PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu yang tidak menjalankan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik sehingga Konsumen PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu mengalami kerugian.

Kerugian Materil dialami oleh masyarakat dimana Kerugian yang menggantungkan mata pencarian dengan menggunakan listrik seperti tukang potong rambut, penjual es kul-kul, penjual buah, pengusaha laundry dan banyak jenis usaha lain yang bergantung pada listrik, yang mengalami kerugian dan harus mengeluarkan uang lebih jikalistrik padam, peneliti mewawancarai Yuni Hartati yang merupakan penjual es kul-kul, Kelurahan Sukamerindu, Kecamatan Sungai Serut, Kota Bengkulu, yang mengalami kerugian sebesar Rp.300.000 di karenakan buah-buahan yang merupakan bahan baku pembuatan es kul- kul busuk akibat pemadaman listrik.⁵⁸ Yoga yang berprofesi sebagai

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Yuni Hartati, konsumen PT. PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu.

tukang potong rambut juga mengalami kerugian materiil sebesar Rp.100.000. karena tidak bisa menjalankan usahanya apabila terjadi pemadaman listrik.⁵⁹

Responden lain yang penulis wawancarai yaitu Afri Winaldi yang memiliki usaha rental *game* atau *VS* yang mengalami kerugian apabila terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba sehingga pelanggan yang sedang merental *game* atau *VS* tidak membayar dikarenakan waktu permainan belum habis sehingga responden mengalami kerugian sebesar Rp 150.000.⁶⁰ penulis juga mewawancarai Mike yang memiliki usaha Laundry yang terpaksa menggunakan generator untuk menjalankan usahanya sehingga mengeluarkan biaya tambahan sebesar Rp 24.000 perjam untuk membeli Pertalite generator.⁶¹

Menurut salah satu responden yaitu Syafrial, melaporkan biaya bulanan pemakaian listriknya lebih banyak dari biasanya ke PT PLN sehingga responden rugi sebesar Rp.150.000 dan harus mengeluarkan ongkos dan meluangkan waktunya untuk mengadakan keluhan terhadap biaya yang tidak wajar tersebut.⁶²

Keseluruhan responden yang peneliti wawancarai menerangkan bahwa tidak adanya informasi yang didapat terkait dengan pemadaman

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Yoga, konsumen PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Afri Winaldi, konsumen PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu

⁶¹ Hasil wawancara dengan Mike, konsumen PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu

⁶² Hasil wawancara dengan syafrial, konsumen PT. PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu

listrik Maka sudah selayaknya masyarakat selaku konsumen PT. PLN mendapatkan Transparansi terkait dengan pemadaman dan pemakaian listrik PT. PLN selaku penyedia jasa harus memberikan pelayanan yang baik,transparan dan Ganti kerugian tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku yaitu pasal 19 ayat 1 dan 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen (UUPK) dengan prinsip *GCG (Good Corporate Governance)* agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Sudah selayaknya pemerintah Indonesia melalui Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi Daerah melakukan pembenahanBUMN tersebut karena tugas pokok dan fungsi BUMN dalam hal ini PT.PLN menguasai hajat hidup orang banyak, sebagaimana dalam Pasal 8 bagian (f) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

D. Bentuk Kerugian Immateriil Yang Di Alami Konsumen PT PLN Unit Pelayanan Pelaksana Pelanggan UP3 Nusa Kota Bengkulu

Kerugian yang dialami konsumen PT PLN UP3 Kota Bengkulu tidak hanya kerugian materil, tetapi juga kerugian immateril, kerugian immateriil adalah kerugian yang bersifat abstrak dan tidak begitu sajabisa dihitung dengan uang. Terkait dengan Perlindungan konsumen

terhadap Penerapan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik pada PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu, hal ini tentunya menjadi masalah serius bagi pihak PT.PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu agar menjadi perhatian khusus mengingat jumlah konsumen PT.PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu apabila di persentasekan sebanyak 98,97% Atau 101 878 konsumen dalam hal ini masyarakat di Kota Bengkulu telah menggunakan listrik. Maka seharusnya pihak PT. PLN lebih memperhatikan Perlindungan Konsumen terhadap Penerapan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik.

Bentuk kerugian immateriil yang dialami konsumen PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu di antaranya penulis melakukan wawancara dengan Evi yang mengeluhkan tiang listrik yang berada di pekarangan rumahnya, sehingga pekarangan rumahnya menjadi sempit dan responden merasa dirugikan karena aktivitasnya terganggu dengan adanya tiang listrik di pekarangan rumahnya, rensponden melaporkan ke pihak PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu untuk memindahkan tiang listrik yang berada di pekarangan rumahnya tetapi harus membayar ke PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu.⁶³responden lain Nurhayati merasa dirugikan karena pemadanan listrik secara mendadak responden tidak bisa melakukan aktivitas sehari-hari seperti mencuci, menyetrika, memasak nasi.⁶⁴Hesti sebagai responden juga merasa di rugikan karena tidak bisa beraktivitas seperti biasa jika listrik padam secara tiba-tiba sehingga

⁶³ Hasil wawancara dengan Evi , konsumen PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Nurhayati, Konsumen PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu

banyak pekerjaan yang terbengkalai⁶⁵

Responden lain yang peneliti wawancarai yaitu Syafrial yang melaporkan biaya bulanan pemakaian listriknya lebih banyak dari biasanya ke PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu sehingga responden merasa di rugikan secara materiil dan immateriil. Responden mengeluhkan harus membayar pemakaian listrik dua kali lipat dari biasanya dan harus meluangkan waktunya untuk mengadukan keluhan terhadap biaya yang tidak wajar tersebut, yang mana seharusnya PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu harus Transparan terhadap biaya pemakaian konsumen.⁶⁶responden lain Badriah melaporkan terkait travo milik PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu berbunyi sehingga di khawatirkan terjadi korslet, PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu seharusnya melakukan pengecekan secara rutin terhadap tiang listrik,travo milik PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran terhadap konsumen.⁶⁷

Hal ini menjadi kontradiksi di satu sisi pihak PT. PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu membantah bahwa tidak memberikan informasi terkait dengan pelayanan publik, Menurut informasi yang penulis dapatkan dari wawancara dengan Kevin karyawan PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu divisi Pelayanan umum bahwa PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu telah memberikan informasi yang jelas dan rinci

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Hesti, Konsumen PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Syafrial, Konsumen PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Badriah, Konsumen PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu

mengenai pemadaman Listrik salah satunya dengan memberitahukan wilayah yang terkena pemadaman listrik di aplikasi PLN mobile, terkait dengan adanya keluhan tarif pasang baru dan keluhan pelanggan lainnya konsumen bisa langsung menghubungi call center PLN.

Kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengakses informasi yang di berikan PLN melalui PLN mobile dan akun sosial media PLN mengakibatkan informasi yang disampaikan tidak benar-benar sampai ke Masyarakat hal ini tentu menjadi tanggung jawab dan tugas dari PLNUP3 Nusa Indah Kota Bengkulu untuk mengedukasi Masyarakat dalam hal ini konsumen PLN agar tidak terjadi miskomunikasi antara konsumendan PT PLN.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik Pasal 3 bagian (a) : Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil dari penelitian yang penulis lakukan terhadap 10 konsumen PT. PLN Unit Pelaksana UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu, 10 konsumentersebut lebih memilih diam dan tidak menuntut ganti rugi terhadap PT. PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu karena tidak ingin menjadi semakin rumit masalah dan harus mengeluarkan biaya jika mengadakan kerugian yang dialami ke pengadilan.

Hal ini juga terbukti dengan jumlah pengaduan terkait dengan pelanggaran prinsip Transparansi Pelayanan Publik pada PT. PLN UP3

Nusa Indah Kota Bengkulu sebanyak 30 laporan dan 20 konsultasi dengan jumlah konsumen PT. PLN pada tahun 2023 sebanyak 101 878 konsumen, tidak ingin semakin rumit dan harus mengeluarkan biaya untuk melaporkan atau megadukan terkait dengan Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik di PT. PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu menjadi salah satu kendala sedikitnya laporan masyarakat adahal mengalami kerugian.

Happy Susanto menyimpulkan bahwa ada lima hal yang menjadi penyebab posisi Konsumen melemah yakni:

1. Masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya
2. Belum terkondisinya ”masyarakat konsumen” karena memang masyarakat jika mendapatkan kesulitan atau kekurangan dari standar barang atau jasa yang sewajarnya
3. Belum terkondisinya masyarakat konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan untuk menuntut hak-haknya.
4. Proses pengadilan yang ruwet dan memakan waktu yang berkepanjangan
5. Posisi konsumen yang selalu lemah⁶⁸

Sebagai konsumen dari PT. PLN mereka lebih memilih untuk pasrah dari pada menuntut ganti kerugian yang terkesan akan membuang waktu dan biaya jika berurusan dengan PLN. Kondisi konsumen yang seperti inilah yang menuntut pemerintah untuk lebih bersikap melindungi hak-hak konsumen. Konsumen tersebut perlu dilindungi, dan khususnya menjadi tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan agar masyarakat tidak dirugikan.

⁶⁸ Happy Susanto, *hak-hak konsumen jika dirugikan*, visimedia, Jakarta, hal 29

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk pelaksanaan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik harus memperhatikan hak dan kewajiban pelanggan sesuai dengan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas dan mewajibkan setiap perseroan untuk menaati asas iktikad baik, kepastian, kepatutan, dan prinsip tata kelola perseroan yang baik GCG (*Good Corporate Governance*) dalam pelaksanaannya Prinsip Transparansi Pelayanan Publik pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu yang sudah terlaksana dengan Memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melaporkan jika terjadi keluhan melalui aplikasi PLN mobile atau menghubungi contact center di Nomor (0736)123 namun pada faktanya masih ada beberapa Laporan keluhan pelanggan pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu dari tahun 2021-2023 hal ini dapat dilihat pada data yang didapatkan sebanyak 389 keluhan. adapun faktor yang menyebabkan keluhan tersebut belum terlaksananya prinsip transparansi faktor Internal dan faktor eksternal.
2. banyaknya laporan keluhan Masyarakat di PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu terkesan lambat seperti informasi pemadaman Listrik, informasi terkait dengan tagihan Listrik dan pemakaian Listrik

konsumen, sehingga hal ini menyebabkan kerugian bagi Masyarakat terutama UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah). maka PT PLN Unit pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Nusa Indah Kota Bengkulu maka telah melanggar hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen (UUPK), pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri ESDM Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) wajib memberikan kompensasi kepada Konsumen dalam hal realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik di atas besaran yang di tetapkan Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku yaitu pasal 19 ayat 1 dan 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen (UUPK).

B. Saran

1. Diperlukannya adanya pelatihan-pelatihan atau diklat bagi pegawaidan karyawan PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu agar mereka mempunyai tambahan ilmu dan memperoleh pengembangan karir yang bagus dengan begitu mereka akan lebih loyal terhadap pekerjaannya sehingga nantinya akan berdampak positif terhadap mutu pelayanan kepada pelanggan.
2. Pemerintah daerah harus mengawasi setiap pelaku usaha untuk lebih

bersikap bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen yang disebabkan oleh pelaku usaha terutama dalam kasus ini PT.PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu sebagai pelaku usaha dalam ketenagalistrikan di Kota Bengkulu. PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu harus bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami konsumen.

3. Dalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu diharapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengakses aplikasi PLN mobile atau menghubungi contact center di Nomor (0736)12 agar menciptakan komunikasi yang baik, segera diperbaiki agar hubungan komunikasi tersebut bisa berdampak positif bagi pelanggan dan PT PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu. Dan serta persoalan pengaduan pelanggan dengan tepat waktu sesuai dengan janji yang diberikan, sehingga pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberi

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku- buku

Abdul Rasyid Haliman, *Hukum bisnis untuk perusahaan, teori dan contohkasus*, edisi ke 4 prananda media, Jakarta 2014

Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2017

Andi sri rezky wulandari, *konsumen dan hukum*, mitra wacana media, makassar, 2014

Bernard L.Tanya, Yoan N.Simanjuntak, Markus Y.Hage, *Teori Hukum*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2013

Daniri, Mas Achmad, *Good Governance : Konsep Dan Penerapannya Dalam Konteks Indonesia*, PT Ray Indonesia: Jakarta, 2015

Effendi, Muh. Arief, *The Power of Corporate Governance Teori dan Implementasi*. Jakarta : Salemba Empat, 2016

Elsi dan Advendi, *Hukum dalam Ekonomi* PT Grasindo, Jakarta 2019

Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-6, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2018

Herawan Sauni, Et. all., *Panduan Penulisan Tugas Akhir Program Studi Hukum Program Sarjana*, Fakultas Hukum Universitas Bengkulu, Bengkulu, 2022

Irwansyah, *Penelitian Hukum*, cetakan ke 3, wirabuana media, yogyakarta, 2020

Laksana, Wijaya, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung : CV. Pustaka Setia, 2018

Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta : Salemba Empat, 2017

Sutedi, Adrian, *Good Corporate Governance*, Jakarta : Sinar Grafika, 2016

Syakhroza dan Ahmad, *Mekanisme Pengendalian Internal dalam Melakukan Assesment terhadap Pelaksanaan Corporate Governance*, E-Book Usahawan, 2016

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000

Ujan poltek sinambela, *Reformasi pelayanan publik*, Jakarta, Bumi aksara, 2015

Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*
Bandar Lampung: Universitas lampung, 2007

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseoran Terbatas

Undang - undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang ketenagalistrikan

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

C. Skripsi/Jurnal

Irpan, "*Tinjauan Hukum Tentang PT. PLN (Persero) Sebagai Pelaku Usaha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen*", *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion* 1(1), 2013

Molengraaff sebagaimana dikutip oleh Wibowo Tunardy" *Pengertian Perusahaan dan Unsur-unsur Perusahaan*", *Jurnal Hukum*, 14 September 2012, <https://www.jumalhukum.com/pengertian-perusahaan-dan-unsur-unsur-perusahaan>

Dewa Gede Atmadja *Asas-Asas Hukum Dalam Sistem Hukum*, *Jurnal Kerta wicaksana*, Vol.12, No.2, 2018

D. Internet

Pedoman *Good Corporate Governance* PT –PLN (Persero), https://web.pln.co.id/statics/uploads/2022/08/PEDOMAN-GCG_100822-1.

Penerapan Tata Kelola Penerapan Tata Kelola perusahaan yang baik, https://www.bpkp.go.id/public/upload/unit/dan/files/pdf/per01_mbu_201%20penerapan%20tata%20kelola%20perusahaan%20yang%20baik%20-%20gcg.

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan"<http://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/54/node/75/um-no-3-tahun-1982-wajib-daftar-perusahaan>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan",<http://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/37/node/25/undang-nomor-8-tahun-1997-tentang-dokumen-perusahaan>

L

A

M

P

I

R

A

N

**A. Surat Izin Penelitian dari Fakultas Hukum Universitas Bengkulu
untuk PT.PLN Area Bengkulu**



 KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
 RISET DAN TEKNOLOGI
 UNIVERSITAS BENGKULU
FAKULTAS HUKUM
 Jalan WR. Supratman Kandang Limun Bengkulu 38371
 Telepon: (0736) 20653 Faksimile: (0736) 20653
 Laman: www.fh.unib.ac.id e-mail: fakultashukum.unib@gmail.com

16 Februari 2024

Nomor : /UN30.8/EP/2024
 Hal : Permohonan Izin Penelitian
 Wawancara/Fotokopi Data

Yth. Kepala PT.PLN (Persero) Area Bengkulu
 di
 Bengkulu

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa dalam rangka penyusunan Skripsi sesuai dengan Kurikulum Program Sarjana (S1) Fakultas Hukum Universitas Bengkulu, untuk mendapatkan bahan penyusunan skripsi perlu melakukan penelitian.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Saudara berkenan memberikan izin/rekomendasi penelitian kepada mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Boby Zaputra
 NPM : B1A019187
 Program Studi : Hukum
 Judul Skripsi : Perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan public pada Perseroan terbatas Perusahaan Listrik Negara Area Bengkulu.
 Lama Penelitian : 19 Februari s.d 19 Maret 2024

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.


 a.n. Dekan
 Pte Waki Dekan Bidang Akademik

 Dr. Ema Septaria, S.H., M.H.
 NIP. 198209282009122001

**B. Surat Izin Penelitian dari Fakultas Hukum universitas Bengkulu
Untuk Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi
Bengkulu**


KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BENGKULU
FAKULTAS HUKUM
Jalan WR. Supratman Kandang Limun Bengkulu 38371
Telepon: (0736) 20653 Faksimile: (0736) 20653
Laman: www.fh.unib.ac.id e-mail: fakultashukum.unib@gmail.com

Nomor : 1010 /UN30.8/EP/2024
Hal : Permohonan Izin Penelitian
Wawancara/Fotokopi Data

16 Februari 2024

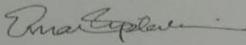
Yth. Ketua Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu
di
Bengkulu

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa dalam rangka penyusunan Skripsi sesuai dengan Kurikulum Program Sarjana (S1) Fakultas Hukum Universitas Bengkulu, untuk mendapatkan bahan penyusunan skripsi perlu melakukan penelitian.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Saudara berkenan memberikan izin/rekomendasi penelitian kepada mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Bobby Zaputra
NPM : B1A019187
Program Studi : Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan public pada Perseroan terbatas Perusahaan Listrik Negara Area Bengkulu.
Lama Penelitian : 19 Februari s.d 19 Maret 2024

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan,
Plt.Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Ema Septaria, S.H., M.H.
NIP. 198209282009122001

C. Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas Hukum Universitas Bengkulu untuk Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kota Bengkulu



 KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
 RISET DAN TEKNOLOGI
 UNIVERSITAS BENGKULU
FAKULTAS HUKUM
 Jalan WR. Supratman Kandang Limun Bengkulu 38371
 Telepon: (0736) 20653 Faksimile: (0736) 20653
 Laman: www.fh.unib.ac.id e-mail: fakultashukum.unib@gmail.com

Nomor : 100 /UN30.8/EP/2024 16 Februari 2024
 Hal : Permohonan Izin Penelitian
 Wawancara/Fotokopi Data

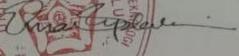
Yth. Kepala Badan Kesbangpol Kota Bengkulu
 di
 Bengkulu

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa dalam rangka penyusunan Skripsi sesuai dengan Kurikulum Program Sarjana (S1) Fakultas Hukum Universitas Bengkulu, untuk mendapatkan bahan penyusunan skripsi perlu melakukan penelitian.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Saudara berkenan memberikan izin/rekomendasi penelitian kepada mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Bobby Zaputra
 NPM : B1A019187
 Program Studi : Hukum
 Judul Skripsi : Perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan public pada Perseroan terbatas Perusahaan Listrik Negara Area Bengkulu.
 Lama Penelitian : 19 Februari s.d 19 Maret 2024
 Tempat Penelitian : - PT.PLN (Persero) Area Bengkulu
 - Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.


 Pdt. Wakil Dekan Bidang Akademik

 Dr. Ema Septaria, S.H., M.H.
 NIP. 198209282009122001

D. Surat Balasan Izin Penelitian dari PT.PLN UP3 Nusa Indah Kota Bengkulu



Nomor : 0392/STH.01.04/F11010000/2024
 Lampiran : 1 Lembar
 Sifat : Segera
 Hal : Izin Penelitian

5 Maret 2024

Kepada
 Yth. Yth. Bapak / Ibu DEKAN
 Fakultas Hukum
 Universitas Bengkulu
 Jalan WR Supratman Kandang
 Limun, Bengkulu

Menindaklanjuti :

1. Surat nomor: /UN30.13/EP/2024 tanggal 16 Februari 2024 Perihal Izin Penelitian, Wawancara / Fotokopi Data, substansi an. Bobby Zaputra, B1A019187 judul penelitian "Perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan public pada Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara Area Bengkulu".

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami dapat mengizinkan Mahasiswa/i untuk melakukan penelitian dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Lingkup kegiatan perihal PENELITIAN sesuai dengan judul sebagaimana pada substansi isi surat tersebut diatas.
2. Perusahaan tidak menanggung biaya akomodasi, transportasi, dan biaya lainnya akibat kegiatan.
3. Tidak dapat menuntut perusahaan dalam bentuk apapun bila terjadi kecelakaan selama melakukan kegiatan.
4. Kegiatan tidak diperkenankan untuk hal-hal yang bersifat rahasia, unsur sara dan hal yang bertentangan dengan peraturan/undang-undang yang berlaku di Indonesia.
5. Mematuhi semua tata tertib/peraturan/instruksi kerja/Standar Operasional Prosedure (SOP) sesuai objek penelitian.
6. Menggunakan tanda pengenal/atribut kampus/Universitas.
7. Membuat dan menyerahkan laporan kegiatan yang diketahui oleh dekan/pembimbing akademik dan pembimbing/supervisi dari PLN.
8. PT PLN (Persero) UP3 Bengkulu menunjuk Asisten Manager Bagian Jaringan dan Konstruksi UP3 Bengkulu atau staff yang ditunjuk sebagai pembimbing/supervisi kegiatan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya di ucapkan terima kasih

MANAGER UNIT PELAKSANA
 PELAYANAN PELANGGAN.



MUHAMMAD SYA'DINUR

Jl. Prof. Dr. Hazairin SH. No. 08 Bengkulu 38114
 W www.pln.co.id T (0736) 21922 – 21969 F (0736) 20926

E. Surat balasan Izin Penelitian dari Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu

**PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI BENGKULU**
Jl. Adam Malik KM8 No.270, Kola Bengkulu
Telp/ Faks. (0736) 5515839, Whatsapp 08119723737
Website : www.ombudsman.go.id

22 Februari 2024

Nomor : B/66/HM.02.03-11/II/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

**Kepada Yth,
Dekan Fakultas Hukum Universitas Bengkulu**
di
Bengkulu

Menidakanjuti surat Dekan Fakultas Hukum Universitas Bengkulu nomor: 1010/UN30.8/EP/2024 tanggal 16 Februari 2024 perihal permohonan Izin penelitian Wawancara/ Fotokopi Data mahasiswa:

Nama : Bobby Zaputra
NPM : B1A019187
Judul Skripsi : Perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan publik pada Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara Area Bengkulu.
Lokasi : Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu
Waktu Penelitian : 19 Februari s.d 19 Maret 2024.

Berdasarkan hal di atas maka kami memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan pengambilan data yang diperlukan dalam rangka penyusunan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Mempersiapkan daftar pertanyaan dan data yang akan diminta.
2. Mematuhi aturan yang berlaku di kantor Ombudsman Perwakilan Bengkulu
3. Tidak menyalahgunakan data yang diperoleh selain untuk kepentingan penyusunan Skripsi.
4. Memberikan 1(satu) Eksemplar Skripsi hasil penelitian yang telah di cetak.

Demikian, Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Pjs. Kepala Perwakilan,

Jaka Andhika

Tembusan Yth:
1. Bobby Zaputra

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR.E

**F. Surat Rekomendasi Izin penelitian dari Kesatuan Bangsa dan Politik
(KESBANGPOL) Kota Bengkulu**

	PEMERINTAH KOTA BENGKULU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK Alamat : Jl. Melur No.1 Kelurahan Nusa Indah Email : bkesbangpolkotabengkulu@gmail.com
	REKOMENDASI PENELITIAN Nomor : 070/175 /B.Kesbangpol/2024
	Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian Memperhatikan : Surat dari Plt. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Bengkulu Nomor : 100/UN30.8/EP/2024 tanggal 16 Februari 2024 perihal Izin Penelitian
DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA	
	Nama : BOBY ZAPUTRA NIM : B1A019187 Pekerjaan : Mahasiswa Prodi/ Fakultas : Ilmu Hukum/ Hukum Judul Penelitian : Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Prinsip Transparansi Pelayanan Publik di Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara Area Bengkulu Tempat Penelitian : PT. PLN Area Bengkulu Waktu Penelitian : 26 Februari 2024 s.d 26 Maret 2024 Penanggung Jawab : Plt. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Bengkulu
Dengan Ketentuan	: 1 Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud. 2 Melakukan Kegiatan Penelitian dengan Mengindahkan Protokol Kesehatan Penanganan Covid-19. 3 Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat. 4 Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian. 5 Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.
Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.	
	Dikeluarkan di : Bengkulu Pada tanggal : 16 Februari 2024
	a.n. WALIKOTA BENGKULU Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bengkulu
	 Dra. Hj. FENNY FAHRIANNY Perbina NIP. 196709041986112001
<i>Dokumen ini telah diregistrasi, dicap dan ditanda tangani oleh Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bengkulu dan didistribusikan melalui Email kepada Pemohon untuk dicetak secara mandiri, serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.</i>	



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BENGKULU
FAKULTAS HUKUM
UNIT PENELITIAN, PENGABDIAN DAN PUBLIKASI
Jalan W.R. Supratman Kandang Limun Bengkulu 38371A
Laman : www.unib.fh.ac.id E-mail : fh@unib.ac.id



LEMBAR HASIL TES SIMILARITY

Identitas Dokumen

NPM : B1A019187
Nama Mahasiswa : Boby zaputra
Nama Dokumen : File Skripsi
Format Dokumen : docx
Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Penerapan Prinsip Transparansi Pelayan Publik Pada Pt Pln Up3 Nusa Indah Kota Bengkulu

Hasil Tes Similarity

Software : Turnitin
Jenis Tes : Online Plagiarism
Hari/ Tanggal Tes : Jumat/ 17 Mei 2024
Statistic :

Total Halaman	Total Kata	Total Karakter	Similarity Index
71	10602	68752	24 %

Bengkulu, 17 Mei 2024
Ketua

Arini Azka Muthia, S.H., M.H.
NIP. 198908082019032025