

---

**TANGGUNG JAWAB PERDATA PT PLN (PERSERO)  
RAYON KOTA DOMPU DALAM KESALAHAN  
PENCATATAN KWH METER LISTRIK KONSUMEN**

*CIVIL RESPONSIBILITY OF PLN LTD (PERSERO) RAYON  
CITY OF DOMPU FOR ERRORS IN RECORDING CONSUMER  
ELECTRIC KWH METER*

**AYU ANGRIANI**

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mataram, Indonesia

Email: [ayuangriani77@gmail.com](mailto:ayuangriani77@gmail.com)

**LALU HADI ADHA**

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mataram, Indonesia

Email: [laluhadiadha@unram.ac.id](mailto:laluhadiadha@unram.ac.id)

**ABSTRAK**

Negara Indonesia adalah Negara hukum dimana mengutamakan hukum di atas segalanya dalam kehidupan bernegara, salah satu usahanya adalah dengan melaksanakan pembangunan di bidang hukum untuk mewujudkan suatu keadilan, kepastian hukum, ketertiban serta masyarakat yang sadar dan taat terhadap hukum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa yang menjadi penyebab kesalahan pencatatan kWh meter listrik konsumen dan bagaimana tanggung jawab perdata PT PLN dalam mencatat kWh meter listrik terhadap konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum empiris. Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah untuk permasalahan manipulasi angka stand kWh meter oleh petugas cater (pencatat meter) atau kesalahan petugas cater akibat salah tulis angka stand kWh meter dalam hal menginput pembacaan stand kWh meter dengan menggunakan daftar pembacaan meter (DPM). Pada kasus ini, PT. PLN (Persero) memberikan tanggung jawab terhadap para pelanggan/konsumen yang mengalami kerugian menyangkut pencatatan kWh meter listrik yaitu dengan memberikan kompensasi berupa pengurangan tagihan listrik akibat salah pencatatan kWh meter listrik pelanggan oleh petugas cater, dan untuk ketentuan tanggung jawab PT. PLN (Persero) tercantum dalam Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya yang terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero).

**Kata Kunci:** *Tanggung jawab Perdata; Kesalahan Pencatatan KWH; Manipulasi angka*

**ABSTRACT**

*This research aims to determine the civil liability of PLN Ltd (Persero) Rayon for errors in recording KWH (kilowatt hour) due to negligence committed by officers recording electricity kWh meters. The type of research used is empirical legal research. The research result determines that the manipulation of stand kWh meter numbers by registrar officers (meter registrars) or errors by registrar officers due to incorrect writing of stand kWh meter numbers in terms of inputting stand kWh meter readings using the meter reading list (DPM). In this case, PLN Ltd (Persero) provides responsibility for customers/consumers who experience losses regarding the recording of electricity kWh meters, namely by providing compensation in the form of a reduction in electricity bills*

*due to incorrect recording of customers' electricity kWh meters by registrar officers, and for the provisions of PT's responsibility. PLN (Persero) is listed in the Regulation of the Minister of Energy and Mineral Resources of the Republic of Indonesia Number 18 of 2019 concerning Service Quality Levels and Costs related to the Distribution of Electric Power by State Electric Company (Persero).*

**Keywords:** *Civil Liability; KWH Recording Errors; Manipulation of numbers*

## I. PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah Negara hukum<sup>1</sup> (*rechstaat*) dimana mengutamakan hukum di atas segalanya dalam kehidupan bernegara, salah satu usahanya adalah dengan melaksanakan pembangunan dibidang hukum untuk mewujudkan suatu keadilan, kepastian hukum, ketertiban serta masyarakat yang sadar dan taat hukum. Upaya menegakan hukum dan keadilan yang berdasarkan pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (selanjutnya disingkat UUD 1945) yang menjunjung tinggi hak asasi manusia serta menjamin segala warga Negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan dengan tidak ada kecualinya. Sehingga hukum harus di tenggakan, apabila hukum tersebut dilanggar maka akan dikenakan sanksi.

Perlindungan konsumen adalah komponen penting dari praktik perusahaan yang baik. Dalam konteks hukum, "Perlindungan hukum adalah segala upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah, swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan, dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada." Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

Di Indonesia, pemerintah mengembangkan kebijakan untuk mengontrol hak-hak konsumen melalui undang-undang untuk menjaga kepentingan pelanggan saat membeli produk dan/atau jasa. Karena UUD 1945 selain sebagai konstitusi politik, dapat juga disebut sebagai konstitusi ekonomi yang memuat pengertian negara kesejahteraan, maka perumusan peraturan perundang-undangan merupakan komponen pelaksanaan sebagai negara kesejahteraan.<sup>2</sup>

Tentu saja, pelanggan harus dapat memahami hak dan kewajibannya, bukan hanya duduk diam ketika haknya dilanggar secara terang-terangan. adanya komponen hukum yang mengatur dalam pembentukan ketertiban dan sebagai cara memberikan perlindungan bagi kepentingan konsumen Adanya peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen yang merupakan klausul yang mengatur tentang hak dan kewajiban antara konsumen dengan pelaku korporasi yang ditetapkan secara sah dan resmi dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, juga telah dilestarikan hak-hak tersebut. Sehingga hal-hal yang biasanya merugikan klien tidak terjadi, dan terjalin hubungan yang baik dengan para pelaku usaha. Hak

<sup>1</sup>Pasal 1 ayat (3). Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

<sup>2</sup>Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2016).

konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha, begitu pula sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak pelaku usaha.<sup>3</sup>

Kebijakan pemerintah untuk memberikan hak kepada pelanggan tenaga listrik dengan menetapkan TMP (Tingkat Mutu Pelayanan) yang telah diatur secara tegas melalui Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017 tentang upaya penyediaan jasa tenaga listrik menetapkan bahwa TMP memiliki 13 indikator, yang mengatur nilai penyediaan tenaga listrik, tegangan di titik penggunaan, frekuensi sambungan pelanggan baru, kejadian pemadaman listrik dan variasi daya serta akurasi pencatatan KWH meter PT PLN (Persero) juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai konsumen energi, salah satunya yang berhak mendapatkan informasi yang jelas tentang penggunaan barang atau jasa, serta informasi lain yang terkait dengan pertumbuhan tagihan listrik. Sikap konsumen terhadap produk dan/atau jasa yang diberikan dapat mengungkapkan perilaku konsumen. Jika pelanggan tersebut terlihat dari tanggapannya menikmati dan membutuhkan barang dan atau jasa tersebut, tanggapan tersebut tercerminkan kepuasan yang diterima pelanggan.

Meski masyarakat selalu membayar tagihan listrik sebagai wujud pertanggungjawaban, masyarakat belum juga mendapatkan pelayanan seperti yang dijanjikan. Sebagai contohnya pada kasus manipulasi angka stan KWH meter yang dilakukan oleh petugas pencatat meter ataupun dari kasus kesalahan petugas pencatat meter (cater) akibat salah tulis angka stan KWH meter dalam hal menginput pembacaan stan KWH meter dengan menggunakan daftar pembacaan meter (DPM), Kedua kasus tersebut termasuk pelanggaran hak publik yang tidak hanya dilakukan oleh PT PLN sebagai operator, tetapi juga oleh pemerintah sebagai regulator. Sifat pelanggaran tersebut dapat dilihat melalui berbagai perspektif regulasi yang melingkupinya, seperti Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang- Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, Keputusan Presiden Nomor 104 Tahun 2004 tentang Harga Jual Barang Penyediaan Tenaga Listrik oleh PT PLN, dan Surat Keputusan (SK).

Berdasarkan latar belakang di atas dirumuskan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas adalah apa yang menjadi penyebab kesalahan pencatatan KWH meter listrik konsumen dan bagaimana Tanggung Jawab perdata PT PLN dalam pencatat KWH meter listrik terhadap konsumen.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, konseptual dan sosiologis. Sumber jenis data dan bahan hukum yang digunakan adalah bahan kepustakaan, hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data dan bahan hukum dengan Teknik

<sup>3</sup>Abdul Atsar & Rani Aprian, Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan ke-1, (Yogyakarta: Deepublish, 2019).

bahan kepustakaan dan studi lapangan, wawancara. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif berdasarkan penelitian lapangan dan kepustakaan yang kemudian diolah.

### III. PEMBAHASAN

#### 3.1 Penyebab Kesalahan Pencatatan KWH Meter Listrik Konsumen

Di jaman sekarang ini kesalahan yang dilakukan oleh pencatat meter listrik (cater) sudah sangat minim dikarenakan mereka yang sebagai petugas lapangan akan melakukan dokumentasi dalam bentuk foto meteran listrik pelanggan yang kemudian nantinya foto tersebut akan dikirimkan langsung ke data base sehingga perlahan akan mengurangi kesalahan-kesalahan yang terjadi pada sistem kenaikaniuran listrik itu sendiri.<sup>4</sup>

Jika seorang pelanggan tersebut ingin mengkosongkan rumahnya dalam artian dia tidak lagi menempati rumah tersebut dan membiarkannya kosong pihak PLN menyarankan agar pelanggan tersebut melapor ke kantor PLN terdekat agar meteran rumah tersebut di catat sebagai rumah kosong dan tidak berpenghuni sehingga data rumah yang terisi maupun rumah yang kosong memiliki data yang valid karena telah melapor langsung kepada pihak PLN.

Konsumen yang menggunakan tenaga listrik memiliki hak yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Hak konsumen dan kewajiban pelaku korporasi telah diatur dengan kedudukan yang sama, dan keduanya saling mengikat sehingga merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Dengan kata lain, pelaku korporasi harus menjamin ketersediaan informasi yang jelas tentang produk dan jasa dalam setiap produk atau jasa yang diiklankan untuk digunakan konsumen, karena hak itu harus dihormati.<sup>5</sup>

##### 3.1.1 Hal-hal yang menyebabkan terjadinya kesalahan pencatatan kWh meter listrik konsumen

Pada umumnya klausul yang dibuat oleh satu pihak misalnya pihak perusahaan (apapun namanya) terkesan sangat merugikan konsumen yang memiliki posisi lemah, karena beban atau kewajiban yang seharusnya menjadi tanggungjawab pelaku usaha dengan adanya klausul tersebut menjadi beban konsumen.<sup>6</sup> Globalisasi ekonomi telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan atau jasa. Dengan demikian membawa produk yang ditawarkan menjadi bervariasi. Permasalahan yang timbulpun semakin kompleks, sehingga membutuhkan perhatian lebih, khususnya dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna barang dan/ atau jasa. Dalam pelaksanaan distribusi aliran tenaga listrik juga tidak terlepas dari

<sup>4</sup>Aden Rangga, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Tanggungjawab Perdata Pt. Pln (persero) rayon kota bima dalam pencatatan kwh meter listrik*, Journal, 5, No 6, Bima, Law Jurnal, 2020

<sup>5</sup>Rosmawati, "Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen," Cetakan ke 1, (Jakarta:Kencana, 2018), 75.

<sup>6</sup>Hasil wawancara dengan Zulkifli Zaini, Direktur PT. PLN Cabang Dompu, pada tanggal 5 Juni 2023, Kantor PLN Cabang Dompu

kemungkinan timbulnya permasalahan, salah satu permasalahan yang timbul adalah adanya pengaduan karena menyangkut Pencatatan kWh Meter Listrik. Misalnya di PT. PLN (Persero) Rayon Kota Dompus, “indikator kemungkinan yang dapat saja terjadi kesalahan dalam pencatatan kWh meter listriknya itu kesalahan membaca meteran oleh petugas cater”.<sup>7</sup>

Hak-hak konsumen yaitu seperti yang dinyatakan dalam Pasal 4 UUPK. Untuk menjamin suatu barang dan/atau jasa, dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, konsumen diberikan hak untuk membeli barang dan/atau jasa yang dikehendaknya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, pelakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi. Selain memiliki hak konsumen juga memiliki kewajiban. Kewajiban pada dasarnya adalah “keharusan yang ditetapkan atau diperintahkan oleh hukum untuk melakukan atau tidak melakukan perbuatan tertentu bagi pengembalian hak dan kewajiban tertentu”.<sup>8</sup>

Pada kenyataannya ada kasus yang pernah terjadi di PT. PLN (Persero) Rayon Kota Dompus yaitu “kasus manipulasi angka stand kWh meter oleh petugas cater (pencatat meter) atau kesalahan petugas cater akibat salah tulis angka, penyebab terjadinya karena petugas PLN mengandalkan pihak ketiga untuk melakukan pencatatan meter listrik ke rumah pelanggan stand kWh meter dalam hal menginput pembacaan stand kWh meter dengan menggunakan daftar pembacaan meter (DPM). Dalam kesalahan pencatatan kWh meter listrik yang terjadi maka dapat dikatakan sebagai kesalahan non teknis dan dapat dikatakan sebagai perbuatan wanprestasi, sebagai petugas PLN wajib memberikan kompensasi kepada pelanggan.”<sup>9</sup>

Bacaan meter (DPM)”. Berkaca dari kasus di atas, maka dasar dari perlindungan hukumnya yaitu mengacu pada Pasal 4 huruf c UUPK yang menyatakan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Artinya perlindungan hukum yang dapat diberikan terhadap pelanggan/konsumen yaitu dengan memberikan kompensasi/penggantian atau Bahkan berbentuk ganti kerugian. Hal tersebut sebagaimana telah sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 4 huruf h UUPK dinyatakan bahwa “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

<sup>7</sup>Hasil wawancara dengan Margono SE, Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN Cabang Kota Dompus, pada tanggal 7 Juni 2023t6

<sup>8</sup>Muchtar Kusuma Atmajadana Arif Sudarta. *Pengantar Ilmu Hukum Suatu Pengenalan*, Buku I, Alumni, Bandung, 2000, 20.

<sup>9</sup>Hasil wawancara dengan Surya Dharma, Manajer, PT. PLN (Persero) Rayon Kota Dompus, tanggal 8 Juni 2023.

### 3.1.2 Keluhan konsumen listrik PT PLN (Persero) kota Dompu

Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai tenaga listrik, menyebabkan konsumen kurang mengerti terhadap permasalahan yang mungkin timbul dikemudian hari. Beberapa permasalahan menyangkut layanan jasa tenaga listrik yang dikeluhkan konsumen mengenai mutu tenaga listrik yang dialirkan oleh PT.PLN adalah mengenai pemadaman listrik oleh PT PLN. Pemadaman yang dilakukan secara sepihak oleh PT PLN dirasakan sangat merugikan konsumen, terlebih apabila pemadaman dilakukan pada malam hari. Sekarang ini konsumen PT. PLN sangat bergantung pada aliran listrik oleh PT PLN. Mulai dari kebutuhan akan penerangan, sarana hiburan sampai alat menanak nasi penggunaannya sangat bergantung pada aliran tenaga listrik. Berdasarkan data yang ada pada Kantor Area Area pelayanan pelanggan PT PLN kota Dompu, konsumen pengguna tenaga listrik tersebut, tentu ada berbagai pendapat dari masing-masing konsumen mengenai layanan jasa tenaga listrik oleh PT PLN.

Dalam penelitian ini diperoleh data melalui wawancara dengan 3 orang responden sebagai berikut: Responden pertama adalah permasalahan yang menimpa konsumen Kantor PT. PLN kota Dompu , yaitu Ibu Salma <sup>10</sup>, yang berdomisili di Jalan Ahmad Yani lingkungan Dorotoi kabupaten Dompu. Responden mempunyai usaha catering. Responden mengeluhkan pemadaman aliran listrik dirumahnya sering terjadi ketika hujan turun dan kesalahan pencatatan yang sering terjadi sedangkan dia sering mengalami lonjakan pembayaran listrik padahal listriknya sering mengalami pemadaman. Lamanya pemadaman listrik dirumahnya pernah terjadi hampir semalam penuh. Kejadian seperti ini sangat merugikan usaha cateringnya, karena banyak bahan makanan yang membusuk. Belum lagi pekerjaannya yang terhambat karena alat-alat untuk usaha cateringnya sebagian menggunakan energi listrik.

Berdasarkan wawancara dengan responden kedua, responden memilih mengambil sikap untuk diam. Baginya keluhan yang disampaikan ke PT.PLN tidak merubah keadaan. Hal yang sama juga dilakukan oleh responden ketiga. Responden enggan menyampaikan keluhannya langsung ke PT.PLN, sebab tetangganya ada yang bekerja sebagai karyawan PT.PLN. Responden lebih memilih untuk menyampaikan keluhannya melalui tetangganya tersebut, dengan harapan penanganan terhadap keluhannya akan lebih cepat. Berbeda seperti yang dilakukan kedua responden sebelumnya, ketiga responden lainnya masing- masing responden pertama, keempat dan kelima memilih menyampaikan keluhannya melalui telepon.

Berdasarkan pasal tersebut konsumen yang dirugikan keselamatan badannya, keamanan jiwanya, atau harta bendanya dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik dapat mengajukan gugatan terhadap PT.PLN melalui peradilan umum ataupun melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Putusan BPSK tersebut dapat dimintakan

<sup>10</sup>Salmah Konsumen PT.PLN kota Dompu, hasil Wawancara pada tanggal 23 Juni 2023

penetapan eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat konsumen dirugikan (Pasal 57 UUPK).<sup>11</sup>

### **3.2 Tanggung Jawab Perdata PT PLN Dalam Pencatatan KWH Meter Listrik Terhadap Konsumen**

Tenaga listrik merupakan salah satu hasil dari pemanfaatan sumber daya alam yang ada, dan memegang peranan penting bagi pemerintah dalam mencapai tujuan pembangunan nasional. Sehubungan dengan ketentuan Pasal 33 Ayat 2 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa: “usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah.” Begitupun pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus sesuai dengan kewenangannya dalam menetapkan kebijakan, pengaturan, pengawasan dan dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik.

Sesuai dengan penerapan yang ada dari pasal 33 ayat 2 Undang-Undang Tahun 1945 di jabarkan lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dalam ketentuannya menetapkan bahwa “PT PLN (Persero) telah ditetapkan sebagai suatu perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan ketenagalistrik telah dianggap memenuhi izin usaha dibidang ketenagalistrikan.” Setelah menimbang bahwa tenaga listrik menyangkut kepentingan banyak masyarakat, maka dari itu diaturlah hubungan kedua belah pihak yang terjadi diantara masyarakat sebagai pelanggan dan PLN sebagai pihak yang memberi layanan, diatur dalam Undang-Undang ketenagalistrikan.

Masalah kompensasi yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) diatur dalam Peraturan Pemerintah Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2019, yang mengatur tentang perubahan atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017, yang mengatur tentang tingkat kualitas layanan dan biaya yang terkait dengan PT. Distribusi Tenaga Listrik PLN (Persero).

Pasal 6 Peraturan Pemerintah Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2019 menjelaskan masalah kompensasi. Dimana pada ayat 1 Pasal 6 disebutkan bahwa PT. PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada pelanggan apabila tingkat kualitas pelayanan tenaga listrik yang diberikan tidak sesuai dengan tingkat kualitas pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan. Di antara beberapa indikasi tingkat kualitas yang dimaksud adalah:

- a. Terjadi lamanya gangguan listrik;
- b. Jumlah gangguan;
- c. Kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah;
- d. Terjadinya kesalahan dalam pembacaan kWh meter listrik;

<sup>11</sup>Kusmianto, *perlindungan hukum terhadap konsumen listrik pada pt. Pln (persero)*, jurnal, 3 No 8, Makassar, Jurnal Hukum, 2013

- e. Waktu koreksi kesalahan rekening listrik; dan
- f. Kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat diketahui bahwa bentuk tanggungjawab perdata yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kota Dompu terhadap para pelanggan/konsumen yang mengalami kerugian menyangkut pencatatan kWh meter listrik yaitu “Dengan memberikan kompensasi dengan adanya pengurangan tagihan listrik kepada pelanggan akibat salah Pencatatan kWh meter listrik pelanggan oleh petugas cater, yang mana sebagai implementasi dari Pasal 19 UU RI Nomor 8 Tahun 1999”.<sup>12</sup>

Selain itu terhadap konsumen yang dirugikan akibat salah pencatatan kWh meter listrik oleh petugas cater dapat saja melakukan upaya-upaya untuk mendapatkan hak-haknya. Upaya itu bisa dilakukan melalui jalur pengadilan (*litigasi*) dan upaya diluar pengadilan (*non litigasi*). Konsumen yang dirugikan bisa menggunakan Pasal 1365 dan Pasal 1243 KUHPperdata, sebagai dasar hukum untuk melakukan tuntutan ganti rugi pada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Domp. Untuk upaya melalui jalur diluar pengadilan, konsumen bisa memperjuangkannya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ataupun melalui jalan damai yang disepakati para pihak.

Sebagaimana penulis ungkapkan sebelumnya sebenarnya merupakan bentuk pelanggaran hak-hak publik, yang tidak hanya dilakukan oleh PT. PLN sebagai operator, tapi juga oleh pemerintah sebagai regulator. Bentuk pelanggaran hak itu bisa diteropong dari berbagai perspektif regulasi yang melingkupinya, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 104 Tahun 2004 tentang Harga Jual Tenaga Listrik yang disediakan PT. PLN, maupun SK Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi (Dirjen LPE) Nomor 114 Tahun 2003 tentang Tingkat Mutu Layanan yang harus dideklarasikan oleh PT. PLN.

Apabila seseorang/pelanggan/konsumen dirugikan karena perbuatan seseorang lain atau suatu perusahaan, sedang diantara mereka itu tidak terdapat sesuatu perjanjian (hubungan hukum perjanjian), maka berdasarkan undang-undang dapat juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut yang menimbulkan kerugian itu.<sup>13</sup> Hal tersebut diatur dalam pasal 1365 KUHPperdata, sebagai berikut; “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

<sup>12</sup>Hasil wawancara dengan Surya Dharma, Manajer, PT. PLN (Persero) Rayon Kota Domp, tanggal 8 Juni 2023.

<sup>13</sup>AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diapit Media, Jakarta, 2010, 77.

## IV. PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan yang penulis telah kaji sebagai berikut : Penyebab kesalahan PT PLN terhadap konsumen dalam pencatatan kWh meter listrik yaitu petugas PLN sering lalai dalam melakukan pencatatan meter ke rumah pelanggan yang menyebabkan kesalahan pencatatan meter akibat petugas PLN sering mempercayai orang dalam pencatatan meter yang sangat merugikan bagi konsumen akibat salah catat tersebut, dari kesalahan pencatatan yang dilakukan oleh petugas PLN maka pelanggan dapat saja meminta kompensasi/penggantian atau bahkan berbentuk ganti kerugian atas tidak dilaksanakannya kepastian hukum atau perlindungan hukum tersebut kepada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Dompu. Tanggungjawab perdata PT. PLN (Persero) Rayon Kota Dompu dalam pencatatan kWh meter listrik terhadap konsumen yang dirugikan yaitu dengan memberikan kompensasi atau pengurangan akibat salah pencatatan kWh meter listrik pelanggan oleh petugas cater, yang mana sebagai implementasi dari Pasal 1 ayat 6 undang-undang nomor 18 tahun 2019 tentang Perlindungan Konsumen.

### 4.2 Saran

Berdasarkan pada uraian pembahasan dan beberapa catatan kesimpulan, maka berikut ini saran-saran dari penulis : Pentingnya nilai edukasi tentang perlindungan konsumen maka dipandang perlunya peran aktif pemerintah dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) untuk melakukan sosialisasi tentang keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada umumnya dan sosialisasi mengenai kepastian hukum tentang informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa bidang kelistrikan khususnya. Demi terjaminnya perlindungan konsumen maka perlunya Undang-Undang yang secara khusus mengatur kontrak standar dan perlunya dibentuk Komisi Perjanjian Standar dibawah Departemen Kehakiman, yang mana tugas komisi ini memeriksa perjanjian standar sebelum disebar ke masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdul Atsar & Rani Aprian, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish. Yogyakarta, 2019.
- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Diapit Media. Jakarta, 2010.
- Muchtar Kusuma & Anif Sudarta. *Pengantar Ilmu Hukum Suatu Pengenalan Buku 1, Alumni*. Bandung, 2000.
- Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana. Jakarta, 2018.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana. Jakarta, 2016.

## **Jurnal**

Aden Rangga, *perlindungan hukum terhadap konsumen dan tanggungjawab perdata pt. Pln (persero) rayon kota bima dalam pencatatan kwh meter listrik*, Journal, 5 No 6, Bima, Law Jurnal, 2020.

Kusmianto, *perlindungan hukum terhadap konsumen listrik pada pt. Pln (persero)*, jurnal, 3 No 8, Makassar, Jurnal Hukum, 2013.

## **Hasil Wawancara**

Hasil Wawancara dengan Bapak Zulkifli Zaeni, Direktur PT. PLN Cabang Dompu, 5 Juni 2023, Kantor PLN Cabang Dompu.

Hasil Wawancara dengan Margono SE, Supervisor Pelayanan Pelanggan PT, 7 Juni 2023, PLN Kota Dompu.

Hasil Wawancara dengan Surya Dhama, Menager, PT PLN, 8 Juni 2023, Rayon Kota Dompu.

Hasil Wawancara dengan Salmah, Konsumen, PT PLN, 23 Juni 2023, PLN Kota Dompu.