

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PT.PLN (PERSERO) DALAM KESALAHAN PENCATATAN KWH METER LISTRIK

Kadek Genta Mahadewa, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

Mahadewagenta@yahoo.com

Desak Putu Dewi Kasih, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:

dewi_kasih@unud.ac.id

ABSTRAK

Penulisan jurnal ini memiliki tujuan adalah untuk mengetahui secara jelas kepastian perlindungan hukum bagi konsumen PT. PLN apabila terjadi kesalahan pembacaan kWh meter listrik yang tentunya merugikan konsumen itu sendiri serta untuk mengetahui tanggung jawab PT. PLN terkait kesalahan pencatatan kWh meter listrik. Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode yuridis normatif. Adapun hasil dari penelitian ini ialah perlindungan konsumen berasaskan kepastian hukum, keselamatan, dan keamanan konsumen yang dapat kita lihat dalam Undang-Undang Perlindungan Hukum, dan Undang-Undang Ketenagalistrikan dimana sudah dapat menjamin kepastian hukum serta hak-hak bagi konsumen pengguna tenaga listrik. Terkait kesalahan pembacaan kWh meter listrik jelas bahwa PT. PLN tidak memenuhi kewajibannya dengan baik serta konsumen tidak mendapatkan haknya yang tentu saja PT. PLN wajib bertanggung jawab dimana PT. PLN wajib memberikan pengurangan apabila realisasi lama dan/atau jumlah gangguan serta tingkat kesalahan pembacaan kWh meter listrik jumlahnya melebihi di atas tingkat mutu pelayanan yang ditetapkan PT. PLN maka PT. PLN wajib memberikan pemotongan tagihan listrik sebesar 20% sampai 35% dari biaya beban konsumen dan diperhitungkan dibulan berikutnya.

Kata Kunci: Kepastian Hukum, Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab

ABSTRACT

The purpose of writing this journal is to clearly know the certainty of legal protection for consumers of PT. PLN if there is an error in reading the kWh electricity meter which is certainly detrimental to the consumer itself and to find out the responsibility of PT. PLN related to the error in recording the electricity kWh meter. The method used for this research is the normative juridical method. The results of this study are consumer protection based on legal certainty, safety, and consumer security which we can see in the Law on Legal Protection, and the Electricity Law which can guarantee legal certainty and rights for consumers who use electricity. Regarding the error in reading the electricity kWh meter, it is clear that PT. PLN does not fulfill its obligations properly and consumers do not get their rights which of course PT. PLN is obliged to be responsible where PT. PLN is obliged to provide a reduction if the realization of the old and/or the number of disturbances and the error rate of reading the kWh meter of electricity exceeds the level of service quality set by PT. PLN then PT. PLN is required to provide electricity bill cuts of 20% to 35% of the cost of consumer expenses and calculated in the following month.

Key Words: Legal Certainty, Consumer Protection, Responsibility

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Perlindungan konsumen kerap kali masih menjadi masalah di Indonesia. Perlindungan konsumen perlu ditingkatkan karena dalam kegiatan ekonomi sehari – hari, konsumen seringkali mengalami rasa ketidakberdayaan dalam menghadapi pelaku usaha yang merugikan mereka. Karena terjadinya kondisi ini maka timbulnya usaha-usaha dalam mengimplementasikannya suatu perlindungan pada para masyarakat yang dianggap sebagai konsumen dalam penggunaan produk yang berupa barang maupun penggunaan produk yang berupa jasa yang berkualitas yang dimana pelaku usaha bertindak sebagai penghasil produk tersebut yang merupakan suatu hal yang dikatakan *urgent*. Apalagi tidak sedikit pelaku usaha yang orientasi berfikirnya hanya sekedar yang memperlihatkan sifat pada *profit oriented* yang dalam kondisi hanya bersifat secara jangka pendek dengan tidak memikirkan keamanan, kesejahteraan, dan kenyamanan masyarakat yang dianggap sebagai konsumen yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap keberlangsungan usaha dalam kondisi jangka panjang. Menurut Sudaryatmo, bahwa konsumen dinilai tanpa hanya berada dalam situasi yang hanya beradapan pada situasi dalam melakukan penentuan barang atau jasa yang dinilai terbaik bagi dirinya, sementara mereka juga dihadapkan dalam situasi yang dimana mereka tanpa mampu melakukan penentuan tersebut sebab besarnya kekuasaan dari pelaku usaha.¹

Salah satu penyedia jasa dengan pelanggan seluruh masyarakat Indonesia adalah PT.PLN yang merupakan sebuah Persero tertutup yang bergulir dalam aspek yang kegiatannya sebagai penyedia tenaga listrik. Kegiatan dalam menyediakan tenaga listrik untuk para masyarakat tersebut mencakup aktivitas pembangkit tenaga listrik, mencakup aktivitas penyaluran tenaga listrik, dan mencakup aktivitas distribusi serta mencakup aktivitas perencanaan dan pembangunan sarana penyedia tenaga listrik dan juga aktivitas dalam rangka menyediakan listrik ini selaras dengan Undang – Undang yang telah ditetapkan. Hal ini selaras dengan yang diamanahkan UU No. 20 Tahun 2002 mengenai Ketenagalistrikan telah memberikan posisi pada PT. PLN yang memegang kekuasaan dalam kegiatan ketenagalistrikan dan dinilai menjadi salah satu tonggak perekonomian secara nasional yang berbentuk Persero. PT. PLN sendiri memiliki misi guna memberikan penyediaan tenaga listrik untuk konsumen dengan kuantitas dan dengan kualitas yang akseptabel atau disebut layak yang tentunya guna melakukan peningkatan pada ketenteraman dan keharmonisan para masyarakat sekaligus mendapatkan keuntungan dan menjadi pilar ekonomi nasional. Dalam melakukan pembacaan stand KWH meter, PT. PLN (Persero) telah memakai beberapa metode pembacaan, diantaranya:²

1. Pembacaan stand KWH meter dengan menggunakan Daftar Pembacaan Meter (DPM).

¹ Hamid, Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Makasar, Sah Media, 2017), 1-3.

² IRPAN, IRPAN. "Tinjauan Hukum Tentang PT. Pln (Persero) Sebagai Pelaku USAha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen." PhD diss., Tadulako University: 1-3.

2. Pembacaan stand KWH meter dengan menggunakan *Portable Data Terminal* (PDT)
3. Pembacaan stand KWH meter dengan menggunakan *camera digital*.

Pembacaan stand KWH meter dengan menggunakan metode pertama dengan penggunaan DPM seringkali mengalami masalah. Dimana petugas pembaca meter tidak datang langsung ke rumah konsumen, dan terkadang juga ada beberapa oknum petugas yang melakukan manipulasi angka stand KWH meter. Kondisi demikian diperbuat dengan metode yang masih bersifat secara manual, ialah dengan metode menuliskan hasil pembacaan meter kWh kedalam DPM. Cara manual seperti itu tentu saja dapat mengakibatkan terjadinya resiko salah catat ketiga petugas melakukan pencatatan meter dan melakukan pemindahan catatan dari daftar satu ke daftar yang lain. Resiko tersebut tentu saja akan mengakibatkan kerugian bagi konsumen pengguna jasa PT. PLN.

PT. PLN ialah satu - satunya penyuplai tenaga listrik di Indonesia, seringkali juga menyebabkan ketidak puasan konsumen. Selain ketidak puasan konsumen terhadap metode pencatatan angka meteran, keluhan - keluhan yang kerap kali datang dari konsumen adalah persoalan mengenai listrik yang mengalami pemadaman yang bersifat secara sepihak, persoalan mengenai kerusakan yang dilakukan perbaikan yang sifatnya kadang dilakukan dengan lambat, dan persoalan persoalan mengenai gangguan listrik yang dilakukan penanganan yang kurang terlihat cepat.

Pada tatanan normatif, kasus manipulasi angka meteran, dan kesalahan pencatatan angka meteran oleh petugas dengan menggunakan metode DPM merupakan bentuk pelanggaran hak - hak publik, yang dilakukan oleh PT. PLN sebagai operator. Bentuk pelanggaran hak tersebut dapat dilihat dari berbagai perspektif regulasi, seperti : Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang - Undang Nomor 15 Tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan, dan Keputusan Direktur Jenderal Listrik Dan Pemanfaatan Energi Nomor 16 - 12/43/600.3/2003 Tentang Tata Cara Pengurangan Tagihan Listrik Akibat Tidak Terpenuhinya Standar Mutu Pelayanan Pada Perusahaan Perseroan (Persero) PT. PLN Untuk Lama Gangguan, Jumlah Gangguan, Dan Atau Kesalahan Pembacaan Kwh Meter serta Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 20019 tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh Perusahaan Listrik Negara (Persero). Hal ini juga didukung dari penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas terkait permasalahannya yang ada di PT. PLN sekaligus menjadi acuan dalam penelitian ini salah satunya judul jurnal tersebut, yakni "Pertanggungjawaban Hukum PT. PLN (Persero) Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pemadaman Listrik Secara Sepihak" oleh I Gusti Agung Ayu Putri Laksmi, dan Ngakan Ketut Dunia dari Universitas Udayana tahun 2017. Ini membuktikan bahwa PT. PLN masih menjadi salah satu komoditas yang banyak dikeluhkan.

Sebagai konsumen dari PT. PLN, maka masyarakat terlihat belum merasakan layanan-layanan yang ingin diharapkan oleh masyarakat yang dianggap menjadi konsumen, sedangkan masyarakat selalu membayarkan tagihan listrik pada tanggal jatuh tempo sebagai bentuk tanggung jawab sebagai konsumen. Kelalaian dari PT. PLN sebagai produsen penyedia tenaga listrik melalui petugas - petugasnya yang lalai dalam pencatatan angka meteran maupun sengaja melakukan manipulasi angka pencatatan meteran untuk mencari keuntungan dengan merugikan masyarakat,

maka penulis bermaksud untuk membuat penelitian normatif terkait dengan permasalahan tanggung jawab perdata PT. PLN dalam melakukan pencatatan KWH meteran dengan memilih judul penelitian ialah **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Dalam Kesalahan Pencatatan KWH Meter Listrik.**

1.2. Rumusan Masalah

Dilihat dari pembahasan permasalahan yang sudah dijelaskan diatas, maka mampu dipetik rumusan masalah didalam penyusunan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaturan mengenai pencatatan kWh meter listrik oleh PT. PLN (Persero) ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab PT. PLN (Persero) kesalahan pencatatan Kwh meter listrik ?

1.3. Tujuan Penulisan

Dalam tulisan ini adapun yang menjadi tujuan penulisan jurnal ini ialah guna mengidentifikasi pengaturan-pengaturan yang memberikan perlindungan hukum untuk konsumen PT. PLN (Persero) serta mengetahui pertanggungjawab PT. PLN (Persero) terkait masalah yang timbul akibat kesalahan dalam pencatatan Kwh meter listrik.

2. Metode Penelitian

Metode merupakan salah satu instrumen penting dalam penyusunan karya tulis maka dari itu peneliti memilih untuk mengimplementasikan metode metode yuridis normatif yang mampu diimplementasikan dalam melakukan penyusunan jurnal ini ialah dimana mengkaji permasalahan melalui peraturan perundang-undangan. Untuk menunjang penyusunan penulisan maka peneliti memilih untuk mengimplementasikan pendekatan perundang-undangan. Sehingga dalam penulisan ini, dilakukan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan khususnya mengenai ketenagalistrikan dan perlindungan konsumen.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Ketentuan Hukum Terkait Pencatatan kWh Meter Listrik Oleh PT. PLN (Persero)

PT. PLN merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus segala aspek kelistrikan nasional atau dapat dikatakan sebagai perusahaan penyuplai jasa kelistrikan untuk seluruh Indonesia. Berangkat dari visi yang telah sebelumnya dirancang oleh PT. PLN itu sendiri, maka PT. PLN bertekad untuk memberi atau menyediakan tenaga listrik untuk Indonesia. Karena tentu saja secara global listrik dianggap menjadi hal yang bersifat sangat esensial dalam menunjang kehidupan manusia serta listrik juga dapat menunjang aktivitas yang ada di dunia ini menjadi lebih lancar dan menjadi lebih baik. Dengan kondisi ini maka PT. PLN hadir untuk memenuhi seluruh kebutuhan listrik di Nusantara. Pada dasarnya ruang lingkup transaksi jual dan beli listrik yaitu diantara kedua belah pihak yakni PT. PLN sebagai penyedia serta konsumen sebagai pengguna ialah PT. PLN menyediakan atau

menjual tenaga listrik yang nantinya disalurkan kepada konsumen yang bersedia membelinya sesuai dengan daya yang sudah dilakukan penyambungan dengan berlandaskan pada perhitungan dalam biaya yang dikorbankan yang selaras TTL atau Tarif Tenaga Listrik yang telah dilakukan penetapan sebelumnya serta sesuai dengan golongan tarifnya. Jadi terlihat jelas bahwa terjadi transaksi jual beli antara pihak yang bertindak sebagai pelaku usaha dengan pihak yang bertindak sebagai konsumen yang dimana situasi ini PT. PLN sebagai pihak yang bertindak sebagai pelaku usaha menjual tenaga listrik kepada konsumen dan tentunya transaksi jual beli ini telah terjadi sebab munculnya kesepakatan dari masing-masing belah pihak ialah PT. PLN dan konsumen.³ Maka dengan itu, hal ini juga telah terjadinya pengaturan pada pasal 1313 KUHPer dimana menjelaskan bahwa adanya suatu perjanjian atau kesepakatan. Maka dengan kondisi ini mampu untuk dipetik kesimpulan bahwa munculnya kondisi yang telah terjadinya kesepakatan yang tentunya memenuhi ketentuan pasal 1320 ialah syarat yang dinilai sudah sah dalam suatu kesepakatan, maka timbulnya transaksi jual beli dimana pelaku usaha yaitu PT. PLN dan konsumen saling mengikatkan dirinya lewat kegiatan untuk melakukan Permohonan Pemasangan Baru atau lewat kegiatan untuk melakukan Permohonan Tambah Daya Pelanggan yang pastinya membuat masing-masing pihak sudah memiliki hak dan memiliki kewajibannya. Tentu kesepakatan atau perjanjian tersebutlah yang dianggap merupakan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha⁴

Mengingat telah ada perikatan antara kedua belah pihak tentunya timbul hak dan kewajiban baik itu untuk pelaku usaha maupun konsumen. Perjanjian jual beli antar PT. PLN dan konsumen dapat berupa SPJBTL yaitu Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Menjadi salah satu kewajiban dari konsumen ialah membayarkan tagihan pemakaian tenaga listrik yang dimana kewajiban itu harus dipenuhi oleh konsumen pengguna listrik. Dari kewajiban itulah tentunya konsumen pengguna listrik berhak atas haknya yaitu memperoleh tenaga listrik tentunya dengan kualitas mutu yang baik.⁵ Namun biasanya dalam SPJBTL tanpa mencantumkan secara jelas berbagai yang dianggap hak bagi para konsumen pengguna listrik yang paling utama ialah hak konsumen mengenai perolehan harga yang pantas. Selain itu SPJBTL biasanya dilakukan dengan menggunakan perjanjian baku (klausula baku) dimana dalam perjanjian baku ini pihak PT. PLN (Persero) yang menentukan isi atau klausula perjanjian sehingga masyarakat tidak memiliki pilihan yang tentu saja dapat memberatkan masyarakat itu sendiri.⁶ Padahal hal ini telah jelas diatur atau

³ Paat, Timothy Fillipo. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN SEBAGAI PENGGUNA JASA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA." *LEX PRIVATUM* 7, no. 7 (2019): 117-118.

⁴ Safitri, Riri, and I. Ketut Westra. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Padamnya Listrik Akibat Keadaan Memaksa (Force Majeure) Di Wilayah Area Bali Selatan." *Jurnal Hukum Kertha Semaya* (2017): 5-6.

⁵ Laksmi, I. Gusti Agung Ayu Putri, and Ngakan Ketut Dunia. "PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK SECARA SEPIHAK." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, no. 2: 1-5: 3-4.

⁶ Cia, Rusdah, Mardalena Hanifah, and Ulfia Hasanah. "Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik PRA Bayar antara Pelanggan dengan PT. Pln Area Pekanbaru (Persero) Rayon Panam." PhD diss., Riau University, 2015: 9-10.

selaras dengan Pasal 2 ayat 2 UU No. 30 Tahun 2009 mengenai Ketenagalistrikan dimana menjelaskan tujuan utama adanya ketenagalistrikan yang dibangun ialah guna memberikan jaminan tenaga listrik yang tersedia dengan baik dan tersedia dengan kuantitas yang ekseptabel atau mencukupi, adanya pemberian mutu yang terlihat baik, dan adanya pemberian harga yang terlihat pantas guna melakukan peningkatan pada kemakmuran, peningkatan pada keharmonisan masyarakat secara adil serta berkelanjutan. Maka dari itu dalam hal ini perlindungan konsumen menjadi *point* utama harus diperhatikan. Hak konsumen dinilai menjadi bersifat sangat esensial guna dalam pemberian perhatian yang cukup serius namun juga konsumen wajib memenuhi apa yang menjadi kewajibannya karena pada dasarnya dalam suatu perjanjian para pihak harus sama-sama menjalankan kewajibannya dan mendapatkan haknya. Seperti yang telah ada pengaturannya dalam Pasal 5 UUPK mengenai kewajiban konsumen dalam hal mendapatkan harga yang wajar konsumen juga harus memenuhi kewajibannya guna memperlihatkan itikad yang bersifat baik dalam melakukan kegiatan bertransaksi dan melakukan kegiatan pembayaran yang selaras dengan angka tukar yang telah terjadi kesepakatan, serta melakukan kegiatan dalam menyelesaikannya apabila terdapat konflik. Tentu saja PT. PLN dianggap sebagai pihak yang melakukan usaha mempunyai hak yang dengan keharusan untuk dilakukan pemenuhan selaras dalam Pasal 6 UUPK terkait hak yang diberikan pada pihak yang melakukan usaha yang salah satunya ialah memperoleh pembayaran yang telah selaras dengan adanya kesepakatan atau adanya perjanjian pada angka tukar dalam aktivitas pertukaran barang maupun aktivitas pertukaran jasa.

Apabila konsumen telah memenuhi kewajibannya maka PT. PLN sebagai pelaku usaha juga harus memenuhi kewajibannya.⁷ Namun pada kenyataannya PT. PLN tidak jarang melakukan kesalahan salah satunya dalam pencatatan kWh meter listrik yang tentunya merugikan konsumen. Namun dalam (SPJBTL) biasanya tidak mengatur mengenai pemberian kompensasi atau ganti kerugian terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas kesalahan PT. PLN sehingga hal ini dapat mengakibatkan tidak kesesuaian antara nilai tukar yang dibayarkan konsumen dengan pelayanan yang diberikan yang seharusnya. Pada dasarnya nilai tukar yang dibayarkan haruslah selaras dengan pelayanan serta haruslah selaras dengan kualitas barang atau jasa yang diperjual belikan, maka konsumen berhak atas hak-hak tersebut untuk diberikan. Karena dalam asas perjanjian beritikad baik ialah dianggap adanya salah satu asas yang bersifat utama yang dinilai sangat esensial dan adanya kewajiban untuk diberikan perhatian oleh pihak yang melakukan usaha sehingga pada kondisi ini selaras dengan Pasal 7 UUPK mengenai kewajiban yang dimiliki oleh pihak yang melakukan usaha.

Jika PT. PLN melakukan kesalahan pencatatan kWh meter listrik yang merugikan masyarakat tentu seharusnya PT. PLN memberikan pertanggung jawabannya serta meningkatkan pelayanannya karena mendapat pelayanan yang baik serta harga yang wajar menjadi salah satu hak konsumen pengguna tenaga listrik. Jadi sudah seharusnya PT. PLN itu sendiri lebih memperhatikan pelayanannya khususnya dalam realisasi kesalahan pencatatan kWh meter listrik. Karena pada dasarnya kesalahan pencatatan kWh meter listrik menjadi salah satu indikator standar tingkat mutu pelayanan (TMP) yang sifatnya sudah ditetapkan

⁷ Marcelina, Suatan C. "Tanggung jawab perusahaan listrik negara terhadap konsumen." *Lex Et Societatis* 4, no. 5 (2016): 98-100.

serta diumumkan PT. PLN hal ini selaras dengan Keputusan Direktur Jenderal Listrik Dan Pemanfaatan Energi Nomor 16 - 12/43/600.3/2003 mengenai Tata Cara Pengurangan Tagihan Listrik Akibat Tidak Terpenuhinya Standar Mutu Pelayanan Pada Perusahaan Perseroan (Persero) PT. PLN Untuk Lama Gangguan, Jumlah Gangguan, Dan Atau Kesalahan Pembacaan Kwh Meter. Selain itu kita dapat lihat pengaturan mengenai kesalahan pencatatan kWh meter listrik pada Pasal 6 ayat 1 huruf d Permen ESDM No. 18 Tahun 2019 mengenai Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT. PLN yang tetap menjadikan kesalahan pencatatan kWh meter listrik sebagai salah satu indikator standar tingkat mutu pelayanan (TMP) yang harus ditentukan dan diumumkan oleh PT. PLN yang dimana kesalahan pencatatan kWh meter listrik ini sudah menjadi indikator standar tingkat mutu pelayanan PT. PLN yang diatur sebelumnya pada Permen No. 27 Tahun 2017 yang sekarang mengalami beberapa perubahan menjadi Permen No. 18 Tahun 2019. Meskipun tidak ada aturan yang khusus mengatur mengenai pencatatan kWh meter listrik namun dengan hal ini saja dimana kesalahan pencatatan kWh meter menjadi salah satu indikator standar tingkat mutu pelayanan sudah cukup menjadi bukti keseriusan pemerintah untuk melindungi hak-hak bagi konsumen. Sehingga sudah sepatutnya PT. PLN merealisasikan hal tersebut dengan baik. Karena hal tersebut sangatlah penting selain dijamin oleh UU hal tersebut juga sebagai hak bagi konsumen dan berdampak langsung kepada masyarakat sehingga hal ini sangat lah penting untuk diperhatikan. Dimana secara tidak langsung apabila PT. PLN merealisasikan hal tersebut dengan baik maka tentu hal itu bentuk dari perlindungan konsumen yang diberikan pemerintah dan PT. PLN kepada konsumen

Perlindungan Konsumen itu sendiri ialah dianggap keseluruhan usaha yang memberikan jaminan dengan diciptakannya perlindungan dan diciptakannya adanya hukum yang diberlakukan secara pasti terhadap konsumen agar terciptanya rasa aman bagi konsumen.⁸ Hal ini diatur pada Pasal 1 angka 1 UUPK yang sudah cukup mampu adanya pemberian keterangan yang jelas yang diharapkan dapat berfungsi sebagai benteng untuk menghilangkan kesewenang-wenangan.⁹ Berbicara mengenai perlindungan konsumen khususnya konsumen pengguna listrik dapat ditinjau dari beberapa peraturan perundang-undangan salah satunya UU No. 30 Tahun 2009 mengenai Ketenagalistrikan dimana dalam Pasal 2 ayat 2 dimana menjadi tujuan utama atas ketenagalistrikan yang telah dibangun oleh Pemerintah dalam menekankan unsur perlindungan konsumen didalamnya yaitu memberikan ketersediaan jumlah listrik yang cukup, adanya pemberian tenaga listrik dengan mutu yang bersifat layak atau baik, dan adanya pemberian jaminan pada pihak yang dianggap sebagai konsumen untuk mendapatkan harga yang wajar. Selain itu perlindungan bagi konsumen pengguna tenaga listrik dapat dilihat pada Pasal 29 Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 mengenai Ketenagalistrikan dimana pada intinya Pasal 29 menjelaskan mengenai hak-hak konsumen pengguna listrik diantaranya yaitu:

- a. Mendapatkan layanan yang bersifat layak atau bersifat baik.
- b. Mendapatkan listrik secara berkelanjutan dengan kualitas yang bersifat layak.
- c. Adanya perolehan listrik dengan adanya pemberian harga yang pantas.

⁸ Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. (Depok, Prenadamedia Group, 2018), 6-7.

⁹ Nurhayati, Yati. "Perlindungan Konsumen terhadap Maraknya Pemadaman Listrik Dikaitkan dengan Hak-hak Konsumen." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 7, no. 13 (2015): 72-73.

- d. Adanya pemberian layanan dalam melakukan perbaikan pada kondisi telah terjadinya listrik yang mengalami gangguan atau mengalami kerusakan.
- e. Mendapatkan ganti kerugian pada kondisi timbulnya pemadaman atas terjadinya kesalahan dan atau atas terjadinya kelalaian dalam mengoperasikannya yang selaras dengan pengaturan pada SPJBTL

Dari hak-hak yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka mampu untuk dipetik kesimpulan yang bersifat menarik ialah bahwa hak-hak konsumen tersebut adalah sebagai wujud dari bentuk perlindungan konsumen khususnya pengguna listrik. Selain itu dalam UUPK dimana jelas mampu dicermati dalam pasal 2 mengatur bahwa perlindungan konsumen berlandaskan pada kepastian hukum, keamanan dan keselamatan konsumen, keseimbangan, keadilan, serta manfaat. Dimana nilai-nilai dari asas inilah yang terkandung disetiap pasal-pasal dalam UUPK. Kita juga dapat melihat nilai-nilai dari asas tersebut yang tertuang di dalam pasal 4 yaitu adanya pengaturan pada berbagai hak yang dimiliki oleh masyarakat sebagai pihak konsumen. Terkait dalam masalah ini yaitu perlindungan konsumen terhadap kesalahan PT. PLN dalam kesalahan pencatatan Kwh maka dapat kita tinjau dari Pasal 4 yang memberikan pemahaman bahwa pihak yang bertindak selaku konsumen mempunyai berbagai hak atas:

- a. Pemberian hak mengenai pemberian kenyamanan, pemberian keselamatan dalam kegiatan melakukan konsumsi pada barang atau melakukan penggunaan pada jasa, serta memiliki hak atas keamanan.
- b. Pemberian hak mengenai perolehan informasi yang menunjukkan kebenaran, menunjukkan kejelasan dan menunjukkan kejujuran terkait situasi dan jaminan atas barang atau jaminan atas jasa
- c. Pemberian hak mengenai barang yang sudah menunjukkan pemberian keselarasan dengan angka tukar.¹⁰

Dari pembahasan tersebut diatas dapat kita petik kesimpulan bahwa perlindungan konsumen adalah sesuatu yang sifatnya penting yang tidak boleh dikesampingkan dan harus diberikan perhatian sehingga dijamin oleh peraturan perundang-undangan yang dimana selanjutnya perlindungan konsumen bagi pengguna listrik khususnya mengenai kesalahan pencatatan kWh meter listrik juga telah dijamin dan kita dapat tinjau melalui Keputusan Direktur Jenderal Listrik Dan Pemanfaatan Energi Nomor 16 - 12/43/600.3/2003. Dari putusan Dirjen Listrik tersebut jelas bahwa PT. PLN menjamin untuk memberikan standar mutu layanan yang layak untuk konsumen. Standar dari kualitas atau mutu layanan tersebut meliputi lamanya terjadi gangguan, meliputi jumlah terjadinya gangguan, dan meliputi kesalahan dalam membaca keterangan pada Kwh meter listrik yang pengaturannya terjadi pada Pasal 1 ayat 2 Keputusan Direktur Jenderal Listrik Dan Pemanfaatan Energi Nomor 16 - 12/43/600.3/2003. Selain itu juga Pasal 2 ayat 1 PT. PLN berupaya memberikan perlindungan untuk konsumennya dengan adanya pemberian tagihan listrik yang dikurangi yang dampaknya tanpa mampu untuk dilakukan pemenuhan pada standar dalam kualitas atau mutu layanan yang telah diperoleh oleh para pihak konsumen. Selanjutnya pengaturan yang meliputi

¹⁰ Firman, Yulia Utami. "Aspek Hukum Penggunaan Meter Listrik Digital di Rumah Masyarakat sebagai Konsumen." PhD diss., Tadulako University, 2015: 2-4.

kesalahan dalam pencatatan kWh meter listrik sebagai salah satu indikator yang digunakan untuk pemberian kompensasi atau pengurangan tagihan listrik dapat kita lihat pada Pasal 6 ayat 1 Permen No. 18 Tahun 2019 yang dimaksudkan untuk menjamin pelayanan yang baik untuk konsumen yang tentunya sebagai wujud atau bentuk perlindungan konsumen yang diberikan. Karena pada dasarnya listrik juga merupakan infrastruktur publik yang tentunya diikat oleh UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik dimana mengatur bahwa penyedia layanan-layanan yang bersifat publik diharuskan membuat dan menentukan standar pelayanan yang jelas dan terukur serta aturan ini mengharuskan bagi penyedia pelayanan yang sifatnya publik untuk menciptakan sistem atau mekanisme pengaduan untuk konsumen.¹¹

3.2 Tanggung jawab PT.PLN (Persero) atas kesalahan pencatatan Kwh meter listrik

Pada dasarnya aktivitas atas penjualan atau pembelian tenaga listrik ialah kesediaan PT. PLN dalam melakukan aktivitas penjualan dan melakukan aktivitas penyaluran tenaga listrik pada para pihak konsumen dan para pihak konsumen menunjukkan kesediaan dalam melakukan aktivitas pembayaran untuk mendapatkan atau menerima tenaga listrik sesuai dengan kategori dalam pemberian beban tarif dan sesuai dengan kategori pada daya yang menjadi penyambung dengan berlandaskan pada perhitungan yang dilakukan yang selaras dengan pemberian beban tarif tenaga listrik yang telah ditetapkan sebelumnya. Aktivitas penjualan pada tenaga listrik yang dilakukan oleh pihak PT. PLN kepada pihak konsumen memberikan akibat adanya kegiatan transaksi penjualan dan kegiatan transaksi pembelian dimana kegiatan tersebut timbul sebab adanya persetujuan diantara masing-masing pihak. Proses pelaksanaan perjanjian jual beli tenaga listrik diimplementasikan lewat adanya pemasangan baru yang telah dilakukan permohonan atau adanya daya pelanggan yang telah dilakukan permohonan. Tenaga listrik sangatlah penting bagi pembangunan nasional maka dari itu penyediaan dan pelayanan tenaga listrik haruslah terus ditingkatkan sebab PT. PLN berkewajiban dalam melakukan pemberian pada layanan yang bersifat layak dan bersifat baik serta penyediaan listrik secara berkesinambungan kepada konsumen. Hal ini merupakan bentuk pemenuhan kewajiban dari kesepakatan atau perjanjian aktivitas penjualan dan aktivitas pembelian yang dijalankan oleh pihak dari PT. PLN dengan konsumen. Begitu juga sebaliknya konsumen berkewajiban untuk melakukan pembayaran sesuai dengan harga dan waktu yang disepakati antara para pihak. Penentuan tarif tenaga listrik itu sendiri dapat kita lihat mekanismenya melalui Pasal 34 UU No. 30 Tahun 2009 mengenai Ketenagalistrikan ialah:

- a. Pihak Pemerintah melalui wewenangnya melakukan penetapan pada biaya atau tarif tenaga listrik yang disetujui oleh DPR.
- b. Pemerintah Daerah melalui wewenangnya menetapkan biaya atau tarif tenaga listrik yang disetujui oleh DPRD.
- c. Pada kondisi Pemerintah Daerah tanpa mampu melakukan penentuan pada biaya atau tarif tenaga listrik seperti yang dimaknai ayat 2 apabila Pemerintah

¹¹ Kogoya, Isina. "Sistem Pertanggungjawaban Pt. Pln Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Listrik Negara." *Lex Et Societatis* 3, no. 3 (2015): 139-140.

- pusat telah menentukan tarif yang dikenakan untuk tenaga listrik daerah tersebut yang tentunya dengan memperoleh penerimaan izin dari pihak DPR.
- d. Biaya atau tarif tenaga listrik yang diberikan pada pihak konsumen seperti yang dimaknai pada ayat 1, 2, dan 3 dengan melakukan penetapan dengan tetap atau konstan mempertimbangkan kesepadanan pada keperluan nasional yang bersifat esensial, mempertimbangkan Daerah, mempertimbangkan pihak para konsumen, serta mempertimbangkan pihak yang menjalankan usaha dalam melakukan penyediaan tenaga listrik.
 - e. Biaya atau tarif tenaga listrik seperti yang dimaknai ayat 1 dan 2 mampu dilakukan penetapan yang tidak sama pada masing-masing Daerah.

Melalui Pasal 34 UU No. 30 Tahun 2009 tersebutlah maka mampu diketahui mekanisme penetapan biaya atau tarif yang dikenakan untuk tenaga listrik. Selanjutnya penentuan tarif untuk tenaga listrik telah diatur lewat Peraturan Menteri ESDM No. 28 Tahun 2016 mengenai Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan oleh PT. PLN. Penentuan tarif yang dikenakan untuk tenaga listrik bagi pihak konsumen mencakup segala pembiayaan yang berhubungan dengan penggunaan dari tenaga listrik yang meliputi pembiayaan pada pembebanan (kVA) dan pembiayaan pada pembebanan penggunaan (kWh) selain itu penentuan tarif tenaga listrik ditentukan oleh penentuan golongan dan *tariff adjustment* dimana hal ini dianggap sebagai sistematisasi yang memberikan perubahan dan memberikan penetapan atas penurunan atau kenaikan biaya atau tarif tenaga listrik untuk konsumen yang menyelaraskan dengan ekonomi makro yang sering terjadinya perubahan. *Tariff adjustment* dilatar belakangi guna untuk mempertahankan kelangsungan pelaku usaha penyedia tenaga listrik. *Tariff adjustment* dapat dikatakan sebagai penyelarasan pada biaya atau tarif tenaga listrik hal ini telah diatur melalui Peraturan Menteri ESDM No. 28 Tahun 2016 dimana pihak PT. PLN telah melaksanakan penyediaan hal tersebut. Terdapat beberapa dorongan yang dapat mempengaruhi penyelarasan pada biaya atau tarif tenaga listrik (*tariff adjustment*) ialah kontribusi pengaruh dari mata uang Dollar Amerika kepada Rupiah Kurs, kontribusi pengaruh dari harga bahan bakar, kontribusi pengaruh dari Inflasi. Maka dari Pasal 34 UU No. 30 Tahun 2009 diatas kita dapat menyimpulkan bahwa biaya atau tarif tenaga listrik disetiap Daerah mampu terjadi ketidaksamaan dimana kondisi ini terjadi sebab kuantitas kWh listrik yang terjadi ketidaksamaan serta harga yang telah dilakukan pembayaran oleh pihak konsumen telah dilibatkan kedalam kwh.¹²

Pada saat melakukan pembacaan kwh meter listrik, PT. PLN menggunakan beberapa metode dalam membaca stand kwh meter listrik yaitu pertama dengan menggunakan metode pembacaan stand kwh dengan Daftar Pembacaan Meter (DPM), pembacaan kwh meter dengan menggunakan metode *Portable Data Terminal* (PDT), dan pembacaan kwh meter dengan menggunakan metode *camera digital*. Dengan menggunakan 3 metode ini tentunya terdapat beberapa kelemahan salah satunya ialah kesalahan pencatatan kwh meter listrik khususnya dengan menggunakan metode pembacaan kwh meter listrik *Portable Data Terminal* (PDT)

¹² Herera, Anasthasia Alfhani, Maringan Lumbanraja, and Rinitami Njatrijani. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Kelistrikan Atas Kenaikan Tarif Dasar Listrik Secara Sepihak Tanpa Persetujuan Dpr Dan Masyarakat." *Diponegoro Law Journal* 2, no. 2 (2013): 1-10:1-2.

dikarenakan dengan menggunakan metode ini petugas baca meter listrik langsung mendatangi rumah konsumen dan memeriksa pemakaian kwh meter yang digunakan oleh konsumen. Dengan metode PDT ini tentu masih memiliki peluang terjadinya kesalahan pencatatan kwh meter listrik. Metode pembacaan kwh meter listrik dengan *Portable Data Terminal* (PDT) ini memiliki kelemahan ialah apa bila *barcode* tidak terbaca oleh PDT baik itu karena rusak atau hilang maka stand kwh meter listrik tidak dapat diinput. Maka dari itu PT. PLN sebagai pelaku usaha penyedia tenaga listrik wajib bertanggung jawab atas kesalahan tersebut tentunya hal ini sebagai bentuk perlindungan konsumen pengguna tenaga listrik. Karena pada dasarnya dalam UUPK pelaku usaha berhak memperoleh pembayaran yang selaras dengan angka tukar pada barang atau angka tukar pada jasa yang telah disepakati oleh para pihak. Serta pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan barang atau jasa serta mutu pelayanan yang sesuai dengan standar mutu yang telah disepakati. Maka dari itu apabila PT. PLN sebagai pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sesuai dengan yang disepakati dalam kaitannya dengan hal ini PT. PLN melakukan kesalahan dalam pencatatan kWh meter listrik sehingga merugikan konsumen, maka dapat dikatakan PT. PLN wanprestasi dalam perjanjiannya. Dimana perjanjian tersebut ada karena persetujuan para pihak antara pihak yang sebagai pelaku usaha dan pihak yang sebagai konsumen dalam melakukan kegiatan transaksi penjualan dan kegiatan transaksi pembelian yang berupa SPJBTL dan hal ini didukung oleh Pasal 1838 ayat 1 KUHPer yang mengatur bahwa keseluruhan kesepakatan atau perjanjian yang telah diciptakan yang bersifat sah mampu diimplementasikan menjadi Undang-Undang untuk mereka yang menciptakannya, maka dari itu dalam hal ini PT. PLN tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan dapat dikatakan wanprestasi maka itu tentunya PT. PLN wajib melakukan pertanggungjawab atas kerugian-kerugian yang telah dialami oleh pihak konsumen atas kesalahannya. Kondisi ini juga didukung pada Pasal 7 huruf a dan c UUPK dimana mengatur terkait hal yang sifatnya kewajiban bagi para pelaku usaha yang wajib untuk menunjukkan itikad dengan sebaik mungkin dalam menjalankan gugatan usahanya serta dalam huruf c diatur bahwa pihak yang sebagai pelaku usaha dengan keharusan mampu memberikan pelayanan konsumen secara layak, sehingga PT. PLN sebagai pelaku usaha memiliki hubungan hukum dengan konsumen dan tentunya memiliki tanggung jawab hukum terhadap konsumen pengguna tenaga listrik.¹³

Jadi PT. PLN wajib bertanggung jawab apabila atas kesalahannya mengakibatkan kerugian konsumen. Hal ini juga selaras dengan makna Pasal 7 huruf g dimana pihak yang melakukan kegiatan usaha dengan keharusan melakukan pemberian ganti kerugian atau kompensasi pada situasi adanya barang atau adanya jasa yang telah diperoleh tanpa selaras dengan kesepakatan atau dengan perjanjian. Serta merujuk ke UU No. 30 Tahun 2009 mengenai Ketenagalistrikan yaitu Pasal 29 mengenai hak konsumen ditekankan dalam huruf a dan c bahwa konsumen berhak atas pelayanan yang bersifat layak serta menerima tenaga listrik yang sudah selaras dengan pemberian harga yang terlihat pantas atau terlihat wajar. Dilihat dari Pasal tersebut tentunya PT. PLN sebagai penyedia listrik tentunya memiliki tanggung jawab untuk memenuhi segala hal yang menjadi hak konsumen. Karena pada

¹³ Nugraheni, Rivia, and Suradi Bambang Eko Turisno. "Perlindungan Konsumen Listrik PT Pln (Persero) Terhadap Harga Listrik Yang Wajar." *Diponegoro Law Journal* 6, no. 1 (2016): 1-13: 8-10.

dasarnya PT. PLN yang dinilai menjadi pihak yang melakukan kegiatan usaha dan dianggap memegang kekuasaan atas kegiatan usaha ketenagalistrikan memiliki tanggung jawab guna melakukan penyediaan listrik yang bersifat secara berkesinambungan. Tanggung jawab PT. PLN terkait kesalahan pencatatan kWh meter listrik dapat dilihat dari Keputusan Direktur Jenderal Listrik Dan Pemanfaatan Energi Nomor 16 - 12/43/600.3/2003 pada Pasal 3 ayat 1 yang mengatur bahwa apabila realisasi lama dan/atau jumlah gangguan serta derajat terjadinya permasalahan atas kesalahan dalam membaca kWh meter listrik dengan kuantitas angka yang melebihi persentase 10% yang mengindikasikan angka tersebut di atas derajat kualitas dari layanan yang telah dilakukan pengumuman dari pihak PT. PLN, maka PT. PLN dengan keharusan melakukan pemberian angka yang telah terjadinya pengurangan pada listrik yang menjadi tagihan dimana pengurangan tersebut dengan angka persentase 10% dari biaya-biaya yang menjadi beban yang akan dilakukan perhitungan pada penagihan yang terjadi pada bulan selanjutnya.

Selanjutnya terdapat aturan baru yang disahkan yaitu Peraturan Menteri ESDM No. 18 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri ESDM No. 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT. PLN pada Pasal 6 yang menghilangkan besaran presentase pada realisasi tingkat mutu pelayanan sehingga apabila tingkat realisasi mutu pelayanan besarnya sudah diatas tingkat mutu pelayanan yang telah ditentukan maka PT. PLN memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi yang dapat berupa pengurangan terhadap konsumen yang dirugikan atau terdampak serta kompensasi yang dapat berupa pengurangan tersebut dinaikan menjadi 20%-35% selaras dengan Pasal 6B Permen No. 18 Tahun 2019 dimana 20% untuk konsumen yang tidak dikenakan *tariff adjustment* serta 35% untuk konsumen yang disertakan atau dikenakan *tariff adjustment*. Sehingga apabila terdapat konsumen yang mengalami kesalahan pencatatan kWh meter listrik oleh PT. PLN dimungkinkan mendapatkan kompensasi dapat berupa pengurangan apabila besaran realisasi indikator kesalahan pencatatan kWh meter listrik lebih tinggi dari pada besaran yang ditentukan atau ditetapkan maka PT. PLN memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi dapat berupa pengurangan 20% sampai 35% dari biaya beban yang akan diperhitungkan dibulan berikutnya. Selanjutnya Pasal 6 ayat 1 diatur bahwa indikator Standar Mutu Pelayanan yang digunakan guna melakukan pemberian kompensasi yang dapat berupa pengurangan pada listrik yang ditagih ialah merujuk pada berapa lamanya terjadi gangguan, berapa jumlah gangguan yang telah terjadi, berapa lama kecepatan pelayanan perubahan daya yang bersifat daya tegangan rendah, terjadinya permasalahan pada kesalahan dalam mencatat kWh meter listrik, lama waktu dalam koreksi kesalahan rekening serta berapa lama kecepatan dalam pelayanan untuk sambungan baru yang bersifat tegangan rendah. Selanjutnya pada Pasal 3 ayat 1 diatur yakni PT. PLN memiliki kewajiban menetapkan dan melakukan pengumuman mengenai Standar Mutu Pelayanan setiap awal triwulan dan selanjutnya PT. PLN wajib melakukan pengumuman mengenai tingkat realisasinya pada tiap-tiap akhir triwulan hal tersebut diatur pada Pasal 6 ayat 5, maka dari itu apabila tingkat realisasi indikator yang digunakan untuk memberikan kompensasi yang dapat berupa pengurangan tagihan listrik angkanya melebihi dari tingkat mutu layanan yang ditetapkan maka PT. PLN wajib untuk melakukan pemberian dalam mengurangi angka tagihan pada listrik kepada masyarakat yang dinilai sebagai konsumen yang terdampak sebagai bentuk tanggung jawab PT. PLN terhadap kesalahan yang merugikan konsumen.

Apabila PT. PLN mampu memperoleh komplain-komplain dengan adanya pelayanan yang diberikan secara baik dan adanya pemberian pelayanan yang secara layak serta bersedia untuk memberikan ganti kerugian atau kompensasi yang berupa pengurangan biaya beban tagihan listrik sebagai bentuk tanggung jawab PT. PLN atas kesalahan yang dilakukan terhadap konsumen dimana tentunya merugikan konsumen, maka permasalahan atau sengketa dapat terselesaikan dengan baik dan damai dimana pastinya tanpa diperlukan melakukan pengajuan atas gugatan yang terjadi atau penyelesaian sengketa lewat BPSK atau penyelesaian sengketa lewat pengadilan negeri. Kegiatan dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi diluar pengadilan ini dimaknai guna menciptakan suatu kesepakatan bersama atau jalan tengah mengenai tindakan yang akan diambil guna memberikan jaminan agar tanpa menimbulkan kejadian yang bersifat terulang lagi mengenai terjadinya kerugian yang telah dialami oleh pihak konsumen.¹⁴ Namun, apabila PT. PLN tidak menanggapi, tidak menerima atau menolak komplain dari konsumen dengan baik serta tidak memberikan ganti kerugian atau kompensasi yang layak terhadap konsumen, maka konsumen bisa melakukan kegiatan dalam pengajuan sengketa melalui BPSK atau pengadilan negeri. Terdapat beberapa cara yang mampu ditempuh untuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan yaitu Arbitrase, Konsiliasi, Mediasi. Penyelesaian masalah diluar pengadilan ini sering disebut *Alternative Dispute Resolution*. Dua cara penyelesaian perkara ini baik melalui pengadilan atau diluar pengadilan yang diatur pada Pasal 45 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.¹⁵

4. Kesimpulan

Tanggung jawab PT. PLN dalam hal ini dapat ditinjau dari Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral No. 18 Tahun 2019 tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara dimana dalam Pasal 6 ayat 1 mengatur bahwa salah satu indikator standar mutu pelayanan yang digunakan untuk pemberian kompensasi yang dapat berupa pengurangan tagihan listrik yaitu kesalahan pencatatan kWh meter listrik. Jadi apabila terdapat kesalahan pencatatan kWh meter listrik oleh PT. PLN dan tingkat realisasi kesalahan pencatatan kWh meter listrik lebih tinggi dari besaran standar yang ditentukan maka PT. PLN memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi yang dapat berupa pengurangan biaya tagihan listrik sebesar 20% sampai 35% dari biaya beban yang akan diperhitungkan di bulan selanjutnya. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Listrik Dan Pemanfaatan Energi Nomor 16 - 12/43/600.3/2003 mengenai Tata Cara Pengurangan Tagihan Listrik Akibat Tidak Terpenuhinya Standar Mutu Pelayanan Pada Perusahaan Perseroan (Persero) PT. PLN Untuk Lama Gangguan, Jumlah Gangguan, Dan Atau Kesalahan Pembacaan Kwh Meter Pasal 3 ayat 2 dan ayat 3 mengatur bahwa pengurangan akan terus diberlakukan selama

¹⁴ Christovel, Andre. "TANGGUNG JAWAB PT. PLN TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN YANG TIMBUL AKIBAT PEMADAMAN ALIRAN LISTRIK." *LEX PRIVATUM* 7, no. 1 (2019): 107-108.

¹⁵ Premasanti, Nyoman Asri, and Putu Tuni Cakabawa Landra. "PELAKSANAAN TANGGUNGJAWAB JUAL-BELI TENAGA LISTRIK PT. PLN (PERSERO) RAYON SINGARAJA AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK SECARA SEPIHAK." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*: 1-18: 13-14.

masih dalam kondisi yang sama dan apabila pengurangan tagihan listrik yang dimana sebagai bentuk tanggung jawab PT. PLN tidak dilaksanakan tentu konsumen memiliki hak untuk menagih atau meminta pengurangan tagihan listrik di unit pelayanan setempat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hamid, Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Makasar, Sah Media, 2017).
Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. (Depok, Prenadamedia Group, 2018).

Jurnal Ilmiah

- Christovel, Andre. "TANGGUNG JAWAB PT. PLN TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN YANG TIMBUL AKIBAT PEMADAMAN ALIRAN LISTRIK." *LEX PRIVATUM* 7, no. 1 (2019).
- Herera, Anasthasia Alfhani, Maringan Lumbanraja, and Rinitami Njatrijani. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Kelistrikan Atas Kenaikan Tarif Dasar Listrik Secara Sepihak Tanpa Persetujuan Dpr Dan Masyarakat." *Diponegoro Law Journal* 2, no. 2 (2013).
- IRPAN, IRPAN. "Tinjauan Hukum Tentang PT. Pln (Persero) Sebagai Pelaku USAha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen." PhD diss., Tadulako University.
- Kogoya, Isina. "Sistem Pertanggungjawaban Pt. Pln Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Listrik Negara." *Lex Et Societatis* 3, no. 3 (2015).
- Laksmi, I. Gusti Agung Ayu Putri, and Ngakan Ketut Dunia. "PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK SECARA SEPIHAK." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, no. 2.
- Marcelina, Suatan C. "Tanggung jawab perusahaan listrik negara terhadap konsumen." *Lex Et Societatis* 4, no. 5 (2016).
- Nugraheni, Rivia, and Suradi Bambang Eko Turisno. "Perlindungan Konsumen Listrik PT Pln (Persero) Terhadap Harga Listrik Yang Wajar." *Diponegoro Law Journal* 6, no. 1 (2016).
- Nurhayati, Yati. "Perlindungan Konsumen terhadap Maraknya Pemadaman Listrik Dikaitkan dengan Hak-hak Konsumen." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 7, no. 13 (2015).
- Paat, Timothy Fillipo. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN SEBAGAI PENGGUNA JASA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA." *LEX PRIVATUM* 7, no. 7 (2019).
- Premasanti, Nyoman Asri, and Putu Tuni Cakabawa Landra. "PELAKSANAAN TANGGUNGJAWAB JUAL-BELI TENAGA LISTRIK PT. PLN (PERSERO) RAYON SINGARAJA AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK SECARA SEPIHAK." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*.
- Safitri, Riri, and I. Ketut Westra. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Padamnya Listrik Akibat Keadaan Memaksa (Force Majeure) Di Wilayah Area Bali Selatan." *Jurnal Hukum Kertha Semaya* (2017).

Karya Ilmiah yang Tidak Diterbitkan

- Cia, Rusdah, Mardalena Hanifah, and Ulfia Hasanah. "Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik PRA Bayar antara Pelanggan dengan PT. Pln Area Pekanbaru (Persero) Rayon Panam." PhD diss., Riau University, 2015.
- Firman, Yulia Utami. "Aspek Hukum Penggunaan Meter Listrik Digital di Rumah Masyarakat sebagai Konsumen." PhD diss., Tadulako University, 2015.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.
- Peraturan Menteri ESDM Nomor. 28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1565.
- Peraturan Menteri ESDM No. 18 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri ESDM No. 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT. Perusahaan Listrik Negara, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1182.
- Keputusan Direktur Jenderal Listrik Dan Pemanfaatan Energi Nomor 16 - 12/43/600.3/2003 tentang Tata Cara Pengurangan Tagihan Listrik Akibat Tidak Terpenuhinya Standar Mutu Pelayanan Pada Perusahaan Perseroan (Persero) PT. PLN Untuk Lama Gangguan, Jumlah Gangguan, Dan Atau Kesalahan Pembacaan Kwh Meter.