

# ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PT. PLN (PERSERO) DALAM PENCATATAN KWH METER LISTRIK DI KOTA KUPANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Yunita Berlian Seseli<sup>1\*</sup>, Yossie M Y Jacob<sup>2</sup>, Rini Marselin Kaesmetan<sup>3</sup>, Juliana S Ndolu<sup>4</sup>

<sup>1\*</sup> Faculty of Law, Nusa Cendana University, Indonesia. E-mail: lianseseli@gmail.com

<sup>2</sup> Faculty of Law, Nusa Cendana University, Indonesia. E-mail: jacoboyossie@staf.undana.ac.id

<sup>3</sup> Faculty of Law, Nusa Cendana University, Indonesia. E-mail: rini.kaesmetan@staf.undana.ac.id

<sup>4</sup> Faculty of Law, Nusa Cendana University, Indonesia. E-mail: sjuliana27@yahoo.com

\*) Corresponding Author

**Abstract:** Indonesia is a state governed by law, prioritizing legal principles in all aspects of national life. One effort to uphold this principle is the development of legal frameworks to ensure justice, legal certainty, order, and a law-conscious society. Upholding the rule of law and justice is rooted in Pancasila and the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia (hereinafter referred to as UUD 1945), which emphasizes human rights and guarantees equality for all citizens before the law and government without exception. Legal protection for consumers is a fundamental issue in public services, including electricity provision. This study focuses on the recording of kilowatt-hours meters by PT. PLN (Persero) in Kupang City, which often experiences inaccuracies that may disadvantage consumers. This study employs an empirical juridical approach, with primary data obtained through interviews and observations, and secondary data gathered from literature reviews. The findings reveal that (1) inaccuracies in kilowatt-hours meter recording frequently occur due to human errors, device malfunctions, and system weaknesses, causing financial losses to consumers. (2) PT. PLN is responsible for correcting errors, providing compensation, and improving the recording system. Recommendations include enhancing recording accuracy, replacing defective devices, and educating consumers about their rights. Implementing more effective legal protection is expected to increase consumer trust in electricity services.

**Keywords:** Legal Protection; Kilowatt-Hours Meter; Consumers.

## 1. Pendahuluan

Negara Indonesia adalah Negara hukum, 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.<sup>1</sup> Sehingga hukum harus di tegakan 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 konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha, begitu pula sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak pelaku usaha.<sup>3</sup>

Penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT.PLN) sesuai Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, memiliki tugas utama untuk melaksanakan usaha penyediaan layanan dan pemanfaatan tenaga listrik bagi sebesar-besarnya untuk kepentingan umum. Hal ini sejalan dengan tujuan Nasional Indonesia seperti tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya untuk ikut memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Asas dan tujuan yang dianut Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, bahwa pembangunan ketenagalistrikan Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN) Persero bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan, telah mencerminkan adanya kewajiban memberikan perlindungan terhadap konsumen listrik. Pelanggaran terhadap ini tentu ada konsekuensi hukumnya, kecuali terbukti adanya keadaan mendesak diluar kemampuan manusia (*force majeure*) seperti bencana alam atau gempa bumi yang tidak dapat dihindarkan. Karena ini dapat

---

1 Sirie, Muhammad Iqsan, “Undang-Undang Ketenagalistrikan”. 22 Februari 2010. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/undang-undang-ketenagalistrikan-lt4b80bda06ec6c/>

<sup>2</sup> Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Kencana, 2016, 33.

<sup>3</sup> Abdul Atsar & Rani Aprian, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1, (Yogyakarta: Deepublish, 2019, 22.

terjadi di semua sektor kehidupan.<sup>4</sup> Termasuk juga yang terjadi pada pelayanan publik yang diberikan PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) Persero. hal-hal yang mewarnai masalah kelistrikan yang dialami oleh masyarakat atau konsumen dapat ditemukan antara lain: kesalahan pencatatan tagihan rekening listrik, pemadaman listrik tanpa pemberitahuan, biaya penyambungan baru, voltase listrik naik turun, pembongkaran *kilowatt hours* (Kilo Watt Hour) meter/alat pembatas dan pengukur, pembayaran rekening dikaitkan dengan pembayaran pungutan dan pemasangan jaringan baru tanpa memakai *kilowatt hours* (Kilo Watt Hour) meter.<sup>5</sup>

Prinsip-prinsip yang dianut dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) Persero selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan wajib menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus (berkesinambungan) dengan mutu dan keandalan yang baik, juga wajib memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan/konsumen listrik. Dalam rangka mendorong pertumbuhan perekonomian, Pemerintah memandang perlu untuk memberikan perhatian khusus kepada dunia usaha terutama kecil dan menengah yang menjadi usaha pemula yang dapat menggerakkan perekonomian. Guna mendukung program pemerintah tersebut PT. PLN (Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara) memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan sambungan listrik, dalam hal ini pemasangan *kilowatt hours* (Kilo Watt Hour) meter.

Kebijakan pemerintah untuk memberikan hak kepada pelanggan yang menggunakan 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 *kilowatt hours* (*Kilo Watt Hours*) 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 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 *kilowatt hours* meter yang dilakukan oleh petugas pencatat meter ataupun dari kasus kesalahan petugas pencatat meter (*cater*) akibat salah tulis angka stan *kilowatt hours* meter dalam hal menginput pembacaan stan *kilowatt hours* 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

---

<sup>4</sup> Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi Penerbit Perseroan Terbatas. Gramedia: Jakarta, 2006, 173.

<sup>5</sup>Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen hukumnya Perseroan Terbatas*. Citra Aditya Bakti: Bandung, 2000, 176.

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). Oleh karena itu, artikel ini membahas mengenai pertanyaan penelitian sebagai berikut; Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap Konsumen di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pencatatan *kilowatt hours* Meter Listrik PT. PLN (Persero) di Kota Kupang dan Bagaimana Tanggungjawab PT. PLN (Persero) dalam Pencatatan *kilowatt hours* Meter Listrik ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Kupang

## 2. Metode

Penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris yaitu penelitian yang didasari pada peraturan perundang-undangan, yang berlaku dan data yang diperoleh dari lapangan. Sumber data, jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data yang dipakai dalam penelitian berdasarkan relevansi data sumbernya yaitu data primer dan sekunder.<sup>6</sup> Data Primer, Sumber data primer adalah data-data yang bersifat mengikat dan merupakan sumber dasar dalam setiap pembahasan, dalam hal mengacu pada fakta lapangan berdasarkan observasi dan wawancara terhadap subjek yaitu Konsumen dan Pegawai PLN Kota Kupang yang ada di lokasi penelitian. Data Sekunder yaitu penjelasan-penjelasan atau penafsiran yang mendukung data primer untuk mendapatkan pengertian, pemahaman, dan analisa yang utuh.

## 3. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pencatatan *kilowatt hours* Meter Listrik PT. PLN (Persero) di Kota Kupang

Listrik telah menjadi salah satu kebutuhan dasar yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (Persero) sebagai penyedia listrik nasional memiliki peran penting dalam memastikan ketersediaan dan kualitas layanan listrik kepada masyarakat, termasuk di Kota Kupang. Salah satu aspek penting dalam layanan ini adalah pencatatan penggunaan listrik melalui *kilowatt hours* meter, yang menjadi dasar perhitungan tagihan listrik konsumen. Namun, dalam praktiknya, seringkali terjadi permasalahan terkait akurasi pencatatan *kilowatt hours* meter, yang berpotensi merugikan konsumen. Kesalahan dalam pencatatan ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara penggunaan listrik yang sebenarnya dengan jumlah tagihan yang dibebankan kepada konsumen. Berdasarkan Bab III Hak konsumen adalah :

- a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut 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;

---

<sup>6</sup> Achmad Ali & Wiwie Heryani, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Cetakan ke 1, Kencana Jakarta, 2012.

- d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi 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.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang adil dan transparan, serta jaminan hukum jika terjadi pelanggaran hak-hak mereka.

Kantor Perusahaan Listrik Negara Kota Kupang atau biasa di singkat PLN. Perusahaan Listrik Negara Kota Kupang berada di Jl. Palapa No.27, Kota Kupang, Tlp: (0389) 85228. Perusahaan Listrik Negara Kota Kupang memiliki tugas untuk mengelola dan menyediakan listrik bagi masyarakat di Kota Kupang. Sebagai bagian dari PT. PLN (Persero), PLN Kota Kupang memiliki tanggung jawab dan wewenang dalam menyediakan layanan kelistrikan kepada masyarakat di wilayah Kota Kupang dan sekitarnya. Berikut adalah tugas dan wewenang PLN Kota Kupang dalam menjalankan operasionalnya:<sup>7</sup>

#### 1) Tugas PLN Kota Kupang

- a. Menyediakan listrik yang andal dan berkualitas: Tugas utama PLN Kota Kupang adalah menyediakan listrik yang stabil, aman, dan berkualitas kepada seluruh pelanggan, baik rumah tangga, industri, maupun institusi publik di Kota Kupang dan sekitarnya.
- b. Mengelola infrastruktur jaringan listrik: PLN bertanggung jawab untuk merawat, memperbaiki, dan memperluas jaringan distribusi listrik, termasuk gardu listrik, tiang, dan jaringan kabel, agar suplai listrik dapat menjangkau semua wilayah.
- c. Mengukur dan mencatat penggunaan listrik konsumen: PLN wajib memastikan pencatatan *kilowatt hours* meter konsumen dilakukan secara akurat dan periodik sebagai dasar penagihan listrik yang sesuai dengan pemakaian aktual.
- d. Menangani keluhan dan masalah pelanggan: PLN memiliki tugas untuk menanggapi dan menyelesaikan keluhan konsumen terkait layanan listrik, seperti gangguan pasokan listrik, masalah pencatatan *kilowatt hours*, dan gangguan teknis lainnya.
- e. Menjamin keselamatan dan keamanan distribusi listrik: PLN Kota Kupang harus memastikan seluruh instalasi dan jaringan listrik yang dikelola memenuhi standar keselamatan, guna mencegah kecelakaan atau risiko kebakaran akibat listrik.
- f. Sosialisasi penghematan energi dan keselamatan listrik: PLN memiliki tugas untuk mengedukasi masyarakat mengenai penggunaan listrik yang aman dan efisien, serta melakukan kampanye penghematan energi.

---

<sup>7</sup> PLN. (n.d.). *Profil perusahaan PT PLN (Persero)*. Diakses pada 22 Februari 2025, dari <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

- 2) Wewenang PLN Kota Kupang
  - a. Menetapkan tarif listrik: PLN, sesuai dengan kebijakan pemerintah pusat, berwenang menentukan tarif listrik berdasarkan golongan konsumen, dengan mempertimbangkan penggunaan daya dan kebijakan subsidi yang berlaku.<sup>8</sup>
  - b. Memutus aliran listrik: PLN memiliki wewenang untuk memutus sementara aliran listrik pelanggan yang menunggak pembayaran atau yang melakukan pelanggaran, seperti pencurian listrik, setelah melalui proses peringatan.
  - c. Mengakses instalasi listrik konsumen: PLN berwenang mengakses instalasi listrik di rumah atau tempat usaha pelanggan untuk memeriksa, memperbaiki, atau mengganti perangkat *kilowatt hours* meter sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku.
  - d. Melakukan pemeliharaan jaringan: PLN memiliki wewenang untuk melakukan pemeliharaan, perbaikan, atau perluasan jaringan listrik di wilayah operasionalnya, termasuk melakukan pemadaman terencana jika diperlukan untuk keselamatan atau peningkatan layanan.
  - e. Menerapkan sanksi administratif: PLN berwenang menerapkan sanksi administratif kepada pelanggan yang melanggar ketentuan penggunaan listrik, seperti melakukan penyambungan ilegal atau modifikasi pada instalasi *kilowatt hours* meter.
- 3) Kewenangan Terkait Perlindungan Konsumen (Berdasarkan Pasal 52 UU Nomor Tahun 1999) Tugas dan wewenang BPSK menurut Pasal 52 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah:
  - a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi
    - a. Memberikan kompensasi atau ganti rugi: Jika terjadi gangguan atau kerugian yang disebabkan oleh kesalahan layanan (misalnya kesalahan pencatatan *kilowatt hours* meter atau pemadaman yang tidak terencana), PLN memiliki kewenangan untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
    - b. Melakukan pemantauan dan inspeksi: PLN Kota Kupang berwenang untuk melakukan inspeksi rutin terhadap *kilowatt hours* meter dan instalasi pelanggan guna memastikan tidak ada manipulasi atau kerusakan yang bisa mempengaruhi tagihan listrik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen, memberikan jaminan bahwa konsumen mendapatkan barang dan jasa yang layak sesuai dengan nilai yang mereka bayarkan. Dalam konteks pencatatan *kilowatt hours* meter listrik oleh PT. PLN (Persero) di Kota Kupang, UUPK memiliki beberapa ketentuan yang relevan yang menjamin perlindungan konsumen terhadap layanan publik seperti listrik. Dalam pembahasan ini, akan diuraikan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen, khususnya yang berkaitan dengan pencatatan *kilowatt hours* meter listrik oleh PT. PLN (Persero), yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk memahami tanggung jawab PLN dalam memberikan layanan yang memadai serta

---

<sup>8</sup> PLN. (n.d.). *Profil perusahaan PT PLN (Persero)*. Diakses pada 22 Februari 2025, dari <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila terjadi kesalahan yang dapat merugikan pihak konsumen. Selain itu, analisis juga akan meliputi kasus-kasus yang terjadi di Kota Kupang, sebagai contoh konkret penerapan perlindungan konsumen dalam konteks pelayanan listrik.<sup>9</sup>

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan hal yang sangat penting, terutama dalam sektor layanan publik seperti kelistrikan. PT. PLN sebagai perusahaan penyedia listrik di Indonesia mempunyai tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa pencatatan *kilowatt hours* meter dilakukan dengan akurat. Hal ini penting karena ketepatan pencatatan langsung berhubungan dengan tagihan yang harus dibayar oleh konsumen. Ketidakakuratan dalam pencatatan *kilowatt hours* dapat menyebabkan konsumen membayar lebih dari seharusnya atau bahkan mengalami kekurangan pembayaran yang tidak sesuai dengan penggunaan energi yang sebenarnya. UUPK menetapkan prinsip-prinsip dasar yang harus diikuti oleh pelaku usaha dalam memberikan layanan kepada konsumen. Salah satu poin penting dalam Pasal 7 undang-undang nomor 8 Tahun 1999 yakni

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

ini adalah kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat kelalaian atau kesalahan dalam layanan yang diberikan. Dalam konteks PLN, ini berarti bahwa perusahaan tidak hanya berkewajiban untuk memastikan ketepatan dalam pencatatan *kilowatt hours*, tetapi juga harus siap memberikan kompensasi kepada konsumen yang terdampak.<sup>10</sup>

Di Kota Kupang, terdapat beberapa kasus yang menunjukkan perlunya penegakan hukum yang lebih tegas dalam perlindungan konsumen. Misalnya, 11 (Sebelas) konsumen mengeluhkan tentang tagihan listrik yang tidak sesuai dengan penggunaan mereka. Dari pengeluhan tersebut 9 orang menggunakan meteran Prabayar, sedangkan 11 orang menggunakan meteran Pascabayar. Hal ini menunjukkan adanya potensi

---

<sup>9</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Ctk. Kedua, PT Raja Grafindo Persada, 2004, 15 – 16.

<sup>10</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta Gramedia Pustaka Utama, 2001, 23 -24.

kesalahan dalam pencatatan yang perlu ditangani oleh PLN dengan serius. Oleh karena itu, penting bagi PLN untuk meningkatkan sistem pencatatan dan pelaporan, serta memberikan edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka sebagai pengguna layanan. Dengan cara ini, diharapkan hubungan antara PLN dan konsumen dapat terjalin dengan lebih baik, serta perlindungan hukum bagi konsumen dapat diimplementasikan secara efektif. Berikut adalah penjelasan hasil wawancara mengenai *Data Pelanggaran Pencatatan kilowatt hours Meter di Kota Kupang* berdasarkan tabel yang berisi nama-nama pelanggan, jenis pelanggaran, serta dampaknya bagi masing-masing konsumen yang diterima melalui wawancara dengan pelanggan:<sup>11</sup>

- 1) WD (Meteran Pasca Bayar)
  - a. Penggunaan Sebenarnya: 350 *kilowatt hours*
  - b. Penggunaan Tercatat: 450 *kilowatt hours*
  - c. Selisih: 100 *kilowatt hours* lebih tinggi dari penggunaan sebenarnya.
  - d. Jenis Pelanggaran: Pencatatan tidak akurat.
  - e. Akibat: Konsumen harus membayar tagihan lebih tinggi sebesar Rp 150.000. Hal ini kemungkinan besar terjadi karena petugas pencatat meter salah memasukkan angka atau ada masalah teknis pada alat pencatat *kilowatt hours* meter.
- 2) HM (Meteran Prabayar)
  - a. Penggunaan Sebenarnya: 200 *kilowatt hours*
  - b. Penggunaan Tercatat: 100 *kilowatt hours*
  - c. Selisih: -100 *kilowatt hours* (penggunaan tercatat lebih rendah dari yang seharusnya).
  - d. Jenis Pelanggaran: Kesalahan pencatatan pengisian.
  - e. Akibat: Hendra mendapatkan saldo *kilowatt hours* yang lebih besar dari yang sebenarnya dibayar. Ini menunjukkan adanya kesalahan dalam sistem pengisian listrik prabayar, yang menyebabkan konsumen menerima saldo lebih dari yang dibeli.
- 3) JR (Meteran Pasca Bayar)
  - a. Penggunaan Sebenarnya: 500 *kilowatt hours*
  - b. Penggunaan Tercatat: 550 *kilowatt hours*
  - c. Selisih: 50 *kilowatt hours* lebih tinggi dari yang digunakan.
  - d. Jenis Pelanggaran: *kilowatt hours* meter rusak.
  - e. Akibat: Jems harus membayar lebih Rp 75.000 karena kerusakan pada meteran listriknya menyebabkan catatan konsumsi menjadi lebih tinggi dari penggunaan aktual. Hal ini memerlukan penggantian meteran yang rusak dan penyesuaian tagihan.
- 4) TA (Meteran Prabayar)
  - a. Penggunaan Sebenarnya: 300 *kilowatt hours*
  - b. Penggunaan Tercatat: 280 *kilowatt hours*
  - c. Selisih: -20 *kilowatt hours* (lebih rendah dari penggunaan sebenarnya).
  - d. Jenis Pelanggaran: Error sistem.

---

<sup>11</sup> Gunawan, Johannes. Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 1999, 34-35.

- e. Akibat: Tanti mengalami pengurangan saldo *kilowatt hours* yang terlalu cepat, sehingga ia harus membeli ulang token listrik lebih sering dari yang seharusnya. Ini adalah masalah sistem yang menyebabkan penurunan saldo secara tidak tepat.
- 5) JESW (Meteran Pasca Bayar)
- a. Penggunaan Sebenarnya: 250 *kilowatt hours*
  - b. Penggunaan Tercatat: 275 *kilowatt hours*
  - c. Selisih: 25 *kilowatt hours* lebih tinggi dari yang seharusnya.
  - d. Jenis Pelanggaran: Kesalahan manusia dalam input.
  - e. Akibat: Jerobeam membayar kelebihan Rp 37.500 karena kesalahan petugas saat memasukkan angka meteran. Ini mungkin terjadi karena pencatatan manual yang tidak akurat.
- 6) M (Meteran Prabayar)
- a. Penggunaan Sebenarnya: 150 *kilowatt hours*
  - b. Penggunaan Tercatat: 170 *kilowatt hours*
  - c. Selisih: 20 *kilowatt hours* lebih tinggi dari yang digunakan.
  - d. Jenis Pelanggaran: *kilowatt hours* meter kurang sensitif.
  - e. Akibat: Ibu Maria menerima lebih sedikit *kilowatt hours* dari yang seharusnya saat membeli token listrik, yang berarti ia harus membeli lebih banyak token untuk jumlah listrik yang sama. Hal ini disebabkan oleh *kilowatt hours* meter yang kurang responsif atau rusak.
- 7) ZBL (Meteran Pasca Bayar)
- a. Penggunaan Sebenarnya: 400 *kilowatt hours*
  - b. Penggunaan Tercatat: 500 *kilowatt hours*
  - c. Selisih: 100 *kilowatt hours* lebih tinggi dari yang digunakan.
  - d. Jenis Pelanggaran: Kesalahan pencatatan manual.
  - e. Akibat: Zakarias harus membayar tagihan yang lebih besar, yaitu Rp 150.000 lebih tinggi dari penggunaan sebenarnya. Kesalahan ini kemungkinan besar terjadi karena kesalahan pencatatan oleh petugas atau input yang salah ke sistem.
- 8) JCA (Meteran Prabayar)
- a. Penggunaan Sebenarnya: 250 *kilowatt hours*
  - b. Penggunaan Tercatat: 230 *kilowatt hours*
  - c. Selisih: -20 *kilowatt hours* (lebih rendah dari penggunaan sebenarnya).
  - d. Jenis Pelanggaran: Error perangkat *kilowatt hours*.
  - e. Akibat: Jemseng kehabisan *kilowatt hours* lebih cepat dari seharusnya, menyebabkan ia harus membeli token listrik lebih sering. Ini kemungkinan besar terjadi karena kerusakan pada perangkat *kilowatt hours* meter yang menyebabkan penggunaan tercatat kurang dari yang sebenarnya.
- 9) AA (Meteran Pasca Bayar)
- a. Penggunaan Sebenarnya: 600 *kilowatt hours*
  - b. Penggunaan Tercatat: 700 *kilowatt hours*
  - c. Selisih: 100 *kilowatt hours* lebih tinggi dari yang digunakan.
  - d. Jenis Pelanggaran: Kelebihan pencatatan.

- e. Akibat: Ardo harus membayar Rp 200.000 lebih dari yang seharusnya karena konsumsi yang tercatat melebihi penggunaan yang sebenarnya. Ini adalah salah satu contoh kesalahan yang sering terjadi pada pencatatan manual atau kerusakan meteran.
- 10) RT (Meteran Prabayar)
- Penggunaan Sebenarnya: 180 *kilowatt hours*
  - Penggunaan Tercatat: 160 *kilowatt hours*
  - Selisih: -20 *kilowatt hours* (lebih rendah dari yang digunakan).
  - Jenis Pelanggaran: Pencatatan tidak akurat.
  - Akibat: Rufus mengalami pengurangan saldo *kilowatt hours* lebih cepat, memaksanya membeli token baru lebih sering. Ini adalah contoh kesalahan pencatatan yang membuat konsumen merasa rugi.
- 11) BN (Meteran Pasca Bayar)
- Penggunaan Sebenarnya: 250 *kilowatt hours*
  - Penggunaan Tercatat: 275 *kilowatt hours*
  - Selisih: 25 *kilowatt hours* lebih tinggi dari penggunaan sebenarnya.
  - Jenis Pelanggaran: Kesalahan input manual.
  - Akibat: Konsumen harus membayar kelebihan Rp 37.500. Hal ini terjadi karena petugas mencatat angka yang salah saat melakukan pencatatan manual.
- 12) AS (Meteran Prabayar)
- Penggunaan Sebenarnya: 150 *kilowatt hours*
  - Penggunaan Tercatat: 170 *kilowatt hours*
  - Selisih: 20 *kilowatt hours* lebih tinggi dari penggunaan sebenarnya.
  - Jenis Pelanggaran: Meteran kurang sensitif.
  - Akibat: Konsumen mendapatkan lebih sedikit *kilowatt hours* dari yang seharusnya saat membeli token listrik. Masalah ini disebabkan oleh perangkat meteran yang tidak berfungsi optimal.
- 13) BSL (Meteran Pasca Bayar)
- Penggunaan Sebenarnya: 400 *kilowatt hours*
  - Penggunaan Tercatat: 500 *kilowatt hours*
  - Selisih: 100 *kilowatt hours* lebih tinggi dari penggunaan sebenarnya.
  - Jenis Pelanggaran: Pencatatan manual tidak akurat.
  - Akibat: Konsumen membayar tagihan lebih tinggi Rp 150.000 karena kesalahan pencatatan oleh petugas manual.
- 14) WBB (Meteran Prabayar)
- Penggunaan Sebenarnya: 250 *kilowatt hours*
  - Penggunaan Tercatat: 230 *kilowatt hours*
  - Selisih: -20 *kilowatt hours* lebih rendah dari penggunaan sebenarnya.
  - Jenis Pelanggaran: Error perangkat meter.
  - Akibat: Konsumen kehabisan *kilowatt hours* lebih cepat, memaksa mereka membeli token listrik lebih sering.
- 15) EL (Meteran Pasca Bayar)
- Penggunaan Sebenarnya: 600 *kilowatt hours*
  - Penggunaan Tercatat: 700 *kilowatt hours*
  - Selisih: 100 *kilowatt hours* lebih tinggi dari penggunaan sebenarnya.

- d. Jenis Pelanggaran: Kelebihan pencatatan.
  - e. Akibat: Konsumen membayar lebih tinggi Rp 200.000. Kesalahan ini biasanya terjadi karena pencatatan yang tidak akurat.
- 16) BD (Meteran Pasca Bayar)
- a. Penggunaan Sebenarnya: 350 kilowatt hours
  - b. Penggunaan Tercatat: 450 kilowatt hours
  - c. Selisih: 100 kilowatt hours lebih tinggi dari penggunaan sebenarnya.
  - d. Jenis Pelanggaran: Pencatatan tidak akurat.
  - e. Akibat: Konsumen harus membayar lebih tinggi Rp 150.000 akibat kesalahan pencatatan yang dilakukan petugas.
- 17) EF (Meteran Prabayar)
- a. Penggunaan Sebenarnya: 200 kilowatt hours
  - b. Penggunaan Tercatat: 100 kilowatt hours
  - c. Selisih: -100 kilowatt hours lebih rendah dari penggunaan sebenarnya.
  - d. Jenis Pelanggaran: Kesalahan input manual.
  - e. Akibat: Konsumen mendapatkan kelebihan saldo kilowatt hours. Kesalahan ini terjadi karena input data yang tidak sesuai dengan pembayaran.
- 18) AE (Meteran Prabayar)
- a. Penggunaan Sebenarnya: 500 kilowatt hours
  - b. Penggunaan Tercatat: 550 kilowatt hours
  - c. Selisih: 50 kilowatt hours lebih tinggi dari penggunaan sebenarnya.
  - d. Jenis Pelanggaran: Meteran rusak.
  - e. Akibat: Konsumen harus membayar lebih tinggi Rp 75.000. Masalah ini muncul karena perangkat meteran tidak berfungsi dengan benar.
- 19) KK (Meteran Pasca Bayar)
- a. Penggunaan Sebenarnya: 600 kilowatt hours
  - b. Penggunaan Tercatat: 700 kilowatt hours
  - c. Selisih: 100 kilowatt hours lebih tinggi dari penggunaan sebenarnya.
  - d. Jenis Pelanggaran: Kelebihan pencatatan.
  - e. Akibat: Konsumen harus membayar tagihan lebih tinggi Rp 200.000. Hal ini terjadi karena pencatatan manual yang tidak akurat.
- 20) ML (Meteran Pasca Bayar)
- a. Penggunaan Sebenarnya: 250 kilowatt hours
  - b. Penggunaan Tercatat: 275 kilowatt hours
  - c. Selisih: 25 kilowatt hours lebih tinggi dari penggunaan sebenarnya.
  - d. Jenis Pelanggaran: Kesalahan input manual.
  - e. Akibat: Konsumen membayar kelebihan Rp 37.500. Kesalahan ini disebabkan oleh input data yang tidak akurat oleh petugas.

Terdapat beberapa masalah yang dihadapi konsumen terkait pencatatan *kilowatt hours* meter oleh PT PLN (Persero) di Kota Kupang pada periode Maret-Mei tahun 2024. Berikut adalah penjelasan rinci mengenai data tersebut:<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara penulis dengan bapak Isce Kustiawan, selaku Kepala Hubungan Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) NTT Kupang pada tanggal 1 Agustus 2024

- 1) Jenis Meteran: Ada dua jenis meteran yang digunakan, yaitu pasca bayar dan prabayar.
  - a) Meteran pasca bayar menghitung konsumsi listrik selama satu periode dan kemudian ditagih. Dalam data, sebagian besar kesalahan terjadi pada meteran pasca bayar, yang sering mencatat konsumsi listrik lebih tinggi dari yang sebenarnya.
  - b) Meteran prabayar, di mana konsumen membeli listrik di awal (dalam bentuk token), juga mengalami kesalahan pencatatan, meskipun dalam kasus ini, konsumsi sering kali tercatat lebih rendah daripada yang sebenarnya digunakan.
- 2) Jenis Pelanggaran: Ada beberapa bentuk pelanggaran dalam pencatatan *kilowatt hours* meter yang muncul di data:
  - a) Pencatatan tidak akurat: Ini berarti jumlah *kilowatt hours* yang tercatat tidak sesuai dengan konsumsi listrik yang sebenarnya, sering kali karena kesalahan manusia atau perangkat.
  - b) Kesalahan input manual: Petugas mungkin salah memasukkan angka saat melakukan pencatatan penggunaan listrik, menyebabkan tagihan tidak sesuai.
  - c) Kerusakan *kilowatt hours* meter: Dalam beberapa kasus, perangkat *kilowatt hours* meter rusak, sehingga tidak dapat mencatat konsumsi listrik dengan benar.
  - d) Error sistem: Kesalahan yang disebabkan oleh gangguan dalam sistem elektronik atau perangkat lunak yang mengelola meteran.
- 3) Akibat Pelanggaran:
  - a) Pada beberapa kasus, konsumen harus membayar tagihan lebih tinggi dari penggunaan listrik sebenarnya. Misalnya, pada kasus nomor 1, konsumen harus membayar lebih Rp 150.000 karena pencatatan tidak akurat.
  - b) Pada meteran prabayar, kesalahan dalam pencatatan atau perangkat menyebabkan konsumen kehabisan *kilowatt hours* lebih cepat dari yang seharusnya, memaksa mereka untuk membeli token lebih sering.
- 4) Dampak Finansial: Kesalahan-kesalahan ini menyebabkan beberapa konsumen mengalami kerugian finansial, seperti pembayaran tagihan yang lebih tinggi atau kehilangan saldo listrik prabayar. Sebagai contoh, dalam kasus nomor 9, konsumen dikenakan tagihan Rp 200.000 lebih tinggi akibat kelebihan pencatatan *kilowatt hours*.

Data ini menunjukkan adanya masalah sistemik dalam pencatatan konsumsi listrik oleh PLN, baik karena kesalahan manusia, perangkat rusak, maupun gangguan sistem. Ini menimbulkan beban bagi konsumen yang harus membayar lebih atau menerima layanan yang tidak sesuai dengan pembayaran mereka. Berdasarkan Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki sejumlah hak, di antaranya:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan jasa (termasuk listrik yang disediakan oleh PLN).
- b. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa yang digunakan. Dalam hal ini, pencatatan *kilowatt hours* meter harus dilakukan dengan akurat agar konsumen membayar sesuai dengan konsumsi sebenarnya.

- c. Hak untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi jika terjadi ketidaksesuaian antara penggunaan listrik yang tercatat dengan yang sebenarnya digunakan.

Dalam kasus pencatatan *kilowatt hours* yang salah, konsumen berhak mendapatkan koreksi dan, jika perlu, pengembalian dana atau kompensasi atas kesalahan yang menyebabkan tagihan listrik menjadi lebih tinggi dari yang seharusnya. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Pencatatan *kilowatt hours* Meter Listrik PT. PLN (Persero) di Kota Kupang, penting untuk menekankan bahwa hak-hak konsumen harus diutamakan dalam setiap layanan publik, termasuk dalam penyediaan listrik. Akurasi pencatatan *kilowatt hours* meter merupakan hal mendasar dalam menjamin bahwa konsumen hanya membayar sesuai dengan penggunaan riil mereka. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan dasar hukum yang kuat bagi konsumen di Kota Kupang untuk menuntut transparansi dan kejujuran dari PLN dalam setiap aspek layanannya. Oleh karena itu, PLN berkewajiban untuk menjaga kualitas pencatatan yang akurat serta memberikan perlindungan hukum yang memadai jika terjadi kesalahan, demi terwujudnya keadilan dan

#### **4. Tanggungjawab PT. PLN (Persero) Dalam Pencatatan *Kilowatt Hours* Meter Listrik Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kota Kupang**

Pencatatan penggunaan listrik melalui *kilowatt hours* meter merupakan elemen vital dalam hubungan antara penyedia layanan listrik, seperti PT. PLN (Persero), dengan konsumen. Akurasi dalam pencatatan tersebut tidak hanya mempengaruhi jumlah tagihan yang harus dibayar konsumen, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab dan transparansi penyedia layanan dalam menjalankan kewajibannya. Di Kota Kupang, seperti halnya di banyak wilayah lainnya, pencatatan *kilowatt hours* meter listrik oleh PT. PLN memainkan peran penting dalam menjaga kepercayaan konsumen terhadap layanan kelistrikan yang diberikan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk mendapatkan hak-hak mereka secara adil dalam penggunaan barang dan jasa, termasuk dalam hal ini layanan listrik. Undang-undang ini menegaskan bahwa pelaku usaha, seperti PT. PLN, memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan, jujur, dan tidak merugikan konsumen. Dalam konteks pencatatan *kilowatt hours* meter, PT. PLN memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa pencatatan konsumsi listrik konsumen dilakukan secara akurat dan transparan.

Kesalahan dalam pencatatan, baik karena faktor teknis seperti kerusakan pada *kilowatt hours* meter, maupun kesalahan manusia dalam proses pencatatan manual, dapat berdampak langsung pada keuangan konsumen. Konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum dari kesalahan tersebut, termasuk hak atas koreksi pencatatan, kompensasi, dan ganti rugi jika terjadi kerugian. Tanggung jawab PT. PLN (Persero) dalam pencatatan *kilowatt hours* meter listrik ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sangat penting untuk memastikan layanan listrik yang diberikan kepada konsumen dilakukan secara adil, transparan, dan akurat. Sebagai penyedia layanan publik, PT. PLN bertanggung jawab untuk mematuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam undang-undang, terutama terkait pencatatan penggunaan listrik yang mempengaruhi tagihan konsumen. Berikut adalah aspek tanggung jawab PT. PLN dalam pencatatan *kilowatt hours* meter di Kota Kupang berdasarkan UUPK:

- a) Kewajiban Menyediakan Informasi yang Benar dan Jujur (Pasal 4 UUPK)

Pasal 4 UUPK mengatur bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan informasi

yang benar, jelas, dan jujur tentang barang dan jasa yang mereka gunakan, termasuk penggunaan listrik. Dalam konteks pencatatan *kilowatt hours* meter, PT. PLN berkewajiban untuk memastikan bahwa:

- 1) Pencatatan *kilowatt hours* meter dilakukan secara akurat;
- 2) Setiap kesalahan dalam pencatatan, seperti pencatatan berlebih atau pencatatan yang kurang, segera diperbaiki.
- 3) Informasi terkait jumlah pemakaian listrik yang benar disampaikan kepada konsumen.

Kesalahan pencatatan dapat menyebabkan konsumen membayar lebih dari penggunaan yang sebenarnya, atau sebaliknya menerima saldo yang tidak sesuai. PLN harus memastikan bahwa konsumen menerima informasi yang benar mengenai penggunaan listrik mereka.

b) Tanggung Jawab atas Kerugian Konsumen (Pasal 19 UUPK)

Pasal 19 UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha (dalam hal ini PT. PLN) bertanggung jawab jika barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jika terjadi kesalahan dalam pencatatan *kilowatt hours* meter yang menyebabkan kerugian pada konsumen, PLN wajib:

- 1) Memberikan kompensasi, ganti rugi, atau pengembalian dana atas kelebihan pembayaran.
- 2) Mengganti perangkat *kilowatt hours* meter yang rusak atau tidak berfungsi dengan benar untuk memastikan keakuratan pencatatan di masa mendatang.

Sebagai contoh, dalam beberapa kasus di Kota Kupang, kesalahan pencatatan yang tidak akurat mengakibatkan konsumen harus membayar lebih dari konsumsi listrik sebenarnya. PT. PLN bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi berupa pengembalian kelebihan pembayaran atau melakukan penyesuaian tagihan.

c) Perlindungan Konsumen Terhadap Kesalahan Manusia atau Sistem (Pasal 7 UUPK)

Dalam menjalankan operasionalnya, PLN juga harus memastikan bahwa kesalahan manusia, seperti pencatatan manual yang salah, serta kesalahan sistemik yang terjadi pada perangkat *kilowatt hours* meter, ditangani secara tepat. Pasal 7 UUPK mengatur bahwa pelaku usaha wajib:

- 1) Memperlakukan konsumen dengan benar dan jujur, serta tidak merugikan mereka.
- 2) Menjamin mutu barang dan jasa yang diperdagangkan, termasuk memastikan *kilowatt hours* meter berfungsi dengan baik.

Jika terjadi kesalahan manusia dalam pencatatan manual atau kerusakan pada perangkat *kilowatt hours* meter, PLN harus segera memperbaiki masalah tersebut dan melakukan tindakan korektif untuk memastikan akurasi pencatatan di masa depan.

d) Hak Konsumen untuk Mendapat Pelayanan yang Baik (Pasal 4 dan Pasal 34 UU Ketenagalistrikan)

Selain UUPK, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan juga memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan layanan kelistrikan yang berkualitas dan andal. PT. PLN berkewajiban untuk:

- 1) Menyediakan layanan pencatatan *kilowatt hours* yang akurat, sehingga

konsumen dapat membayar sesuai dengan penggunaan listrik sebenarnya.

- 2) Mengganti perangkat *kilowatt hours* meter yang rusak atau tidak berfungsi dengan benar, sehingga konsumen tidak mengalami kerugian akibat kesalahan teknis.

Memperbaiki layanan segera jika terjadi kesalahan, baik dalam pencatatan maupun dalam pelayanan umum, termasuk memberikan pelayanan perbaikan apabila terjadi pemadaman atau gangguan yang disebabkan oleh kesalahan PT. PLN. Dalam hal konsumen mengalami kerugian akibat kesalahan yang dilakukan oleh PLN, mereka memiliki hak untuk mengajukan keluhan dan menuntut perbaikan, baik melalui pengaduan langsung kepada PLN maupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

- e) Penyelesaian Sengketa dan Kompensasi

Jika kesalahan pencatatan *kilowatt hours* meter tidak segera diselesaikan, konsumen berhak untuk mengajukan sengketa melalui jalur hukum, sebagaimana diatur dalam UUPK. PT. PLN harus memberikan kompensasi atau ganti rugi yang layak sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Dalam beberapa kasus di Kota Kupang, kesalahan pencatatan *kilowatt hours* meter yang tidak akurat telah menyebabkan konsumen mengalami kerugian finansial, yang harus dikompensasi oleh PLN melalui pengembalian kelebihan pembayaran atau penyesuaian tagihan.

**Tabel 2.** Data Penyelesaian Pelanggaran Pencatatan *kilowatt hours* Meter di Kota Kupang oleh PLN Kota Kupang (2024)

| No | Nama Konsumen | Jenis Meteran | Masalah  | Akibat                                | Tindakan Penyelesaian  | Kompensasi/Ganti Rugi                        |
|----|---------------|---------------|--|---------------------------------------|--|--|
| 1  | Wayan Dharma  | Pasca Bayar   | Pencatatan tidak akurat                              | Tagihan lebih tinggi Rp 150.000       | Koreksi pencatatan dari 450 <i>kilowatt hours</i> menjadi 350 <i>kilowatt hours</i> . Koreksi tagihan di bulan berikutnya.                               | Pengembalian kelebihan pembayaran Rp 150.000 |
| 2  | Hendra Manafe | Prabayar      | Kesalahan pencatatan pengisian <i>kilowatt hours</i> | Kelebihan saldo <i>kilowatt hours</i> | Koreksi saldo <i>kilowatt hours</i> menjadi sesuai dengan pembayaran yang diterima. Konsumen diinformasikan untuk kelebihan saldo pada token berikutnya. | Koreksi saldo <i>kilowatt hours</i>          |
| 3  | Jems Rea      | Pasca Bayar   | <i>kilowatt hours</i>                                | Tagihan lebih tinggi                  | Penggantian <i>kilowatt hours</i>  | Pengembalian kelebihan                       |

|   |                        |             |   |  |   |  |
|---|------------------------|-------------|---|--|---|--|
|   |                        |             | meter rusak                                 | Rp 75.000  | meter yang rusak dan penyesuaian tagihan ke jumlah yang benar (500 <i>kilowatt hours</i> ).   | pembayaran Rp 75.000   |
| 4 | Tanti Adoe             | Prabayar    | Error sistem                                | Pengurangan saldo <i>kilowatt hours</i> lebih cepat                                  | Sistem diperbaiki untuk memastikan saldo <i>kilowatt hours</i> tidak habis terlalu cepat. Penggantian saldo sesuai konsumsi aktual. | Pengembalian saldo <i>kilowatt hours</i> sesuai konsumsi yang sebenarnya |
| 5 | Jerobeam E.S Wabang    | Pasca Bayar | Kesalahan input manual                      | Tagihan lebih tinggi Rp 37.500   | Koreksi pencatatan dari 275 <i>kilowatt hours</i> menjadi 250 <i>kilowatt hours</i> , penyesuaian tagihan di bulan berikutnya.      | Pengembalian kelebihan pembayaran Rp 37.500                              |
| 6 | Ibu Maria              | Prabayar    | <i>kilowatt hours</i> meter kurang sensitif | Pengurangan jumlah <i>kilowatt hours</i> yang diterima dibandingkan dengan pembelian | Penggantian <i>kilowatt hours</i> meter yang lebih sensitif dan penyesuaian saldo <i>kilowatt hours</i> konsumen.                   | Penggantian saldo <i>kilowatt hours</i> sesuai pembelian                 |
| 7 | Zakarias Bili Lalo     | Pasca Bayar | Pencatatan manual tidak akurat              | Tagihan lebih tinggi Rp 150.000  | Koreksi pencatatan manual dan penggunaan meter baru yang lebih akurat.  | Pengembalian kelebihan pembayaran Rp 150.000                             |
| 8 | Jemseng Carles Abineno | Prabayar    | Error perangkat <i>kilowatt hours</i>       | <i>kilowatt hours</i> habis lebih cepat  | Penggantian perangkat <i>kilowatt hours</i> dan   | Pengembalian saldo sesuai konsumsi yang sebenarnya                       |

|    |               |             |   |  |  |  |
|----|---------------|-------------|---|--|--|--|
| 9  | Ardo Alhans   | Pasca Bayar | Kelebihan pencatatan                        | Tagihan lebih tinggi Rp 200.000  | penyesuaian saldo <i>kilowatt hours</i> yang telah dibeli sebelumnya.<br>Koreksi pencatatan dari 700 <i>kilowatt hours</i> menjadi 600 <i>kilowatt hours</i> , serta penyesuaian tagihan bulan berikutnya. | Pengembalian kelebihan pembayaran Rp 200.000             |
| 10 | Rufus Tunmuni | Prabayar    | Pencatatan tidak akurat                     | Pengurangan saldo <i>kilowatt hours</i> lebih cepat                                  | Koreksi pencatatan <i>kilowatt hours</i> , penggantian perangkat yang lebih akurat, dan penyesuaian saldo <i>kilowatt hours</i> yang diterima oleh konsumen.   | Pengembalian saldo <i>kilowatt hours</i> yang hilang     |
| 11 | Bagas Nggeta  | Pasca Bayar | Kesalahan input manual                      | Tagihan lebih tinggi Rp 37.500   | Koreksi pencatatan dari 275 <i>kilowatt hours</i> menjadi 250 <i>kilowatt hours</i> , penyesuaian tagihan di bulan berikutnya.   | Pengembalian kelebihan pembayaran Rp 37.500              |
| 12 | Age Sodak     | Prabayar    | <i>kilowatt hours</i> meter kurang sensitif | Pengurangan jumlah <i>kilowatt hours</i> yang diterima dibandingkan dengan pembelian | Penggantian <i>kilowatt hours</i> meter yang lebih sensitif dan penyesuaian saldo <i>kilowatt hours</i> konsumen.  | Penggantian saldo <i>kilowatt hours</i> sesuai pembelian |

|    |                       |             |  |   |  |  |
|----|-----------------------|-------------|--|---|--|--|
| 13 | Bernarth Chostan Lima | Pasca Bayar | Pencatatan manual tidak akurat                       | Tagihan lebih tinggi Rp 150.000         | Koreksi pencatatan manual dan penggunaan meter baru yang lebih akurat.   | Pengembalian kelebihan pembayaran Rp 150.000       |
| 14 | Willybrodus B Berek   | Prabayar    | Error perangkat <i>kilowatt hours</i>                | <i>kilowatt hours</i> habis lebih cepat | Penggantian perangkat <i>kilowatt hours</i> dan penyesuaian saldo <i>kilowatt hours</i> yang telah dibeli sebelumnya.                                    | Pengembalian saldo sesuai konsumsi yang sebenarnya |
| 15 | Ery Libing            | Pasca Bayar | Kelebihan pencatatan                                 | Tagihan lebih tinggi Rp 200.000         | Koreksi pencatatan dari 700 <i>kilowatt hours</i> menjadi 600 <i>kilowatt hours</i> , serta penyesuaian tagihan bulan berikutnya.                        | Pengembalian kelebihan pembayaran Rp 200.000       |
| 16 | Beni Daik             | Prabayar    | Pencatatan tidak akurat                              | Tagihan lebih tinggi Rp 150.000         | Koreksi pencatatan dari 450 <i>kilowatt hours</i> menjadi 350 <i>kilowatt hours</i> . Koreksi tagihan di bulan berikutnya.                               | Pengembalian kelebihan pembayaran Rp 150.000       |
| 17 | Erik Foeh             | Pasca Bayar | Kesalahan pencatatan pengisian <i>kilowatt hours</i> | Kelebihan saldo <i>kilowatt hours</i>   | Koreksi saldo <i>kilowatt hours</i> menjadi sesuai dengan pembayaran yang diterima. Konsumen diinformasikan untuk kelebihan saldo pada token berikutnya. | Koreksi saldo <i>kilowatt hours</i>                |
| 19 | Alex Erap             | Prabayar    | <i>kilowatt hours</i>                                | Tagihan lebih tinggi                    | Penggantian <i>kilowatt hours</i>  | Pengembalian kelebihan                             |

|    |             |             |                      |                                 |   |  |
|----|-------------|-------------|----------------------|---------------------------------|---|--|
|    |             |             | meter rusak          | Rp 75.000                       | meter rusak dan penyesuaian tagihan ke jumlah yang benar (500 <i>kilowatt hours</i> ).  | pembayaran Rp 75.000                         |
| 20 | Karolus Kia | Pasca Bayar | Kelebihan pencatatan | Tagihan lebih tinggi Rp 200.000 | Koreksi pencatatan dari 700 <i>kilowatt hours</i> menjadi 600 <i>kilowatt hours</i> , serta penyesuaian tagihan bulan berikutnya. | Pengembalian kelebihan pembayaran Rp 200.000 |

Sumber: *Data Primer, 2024.*

Tabel di atas menggambarkan penyelesaian masalah pencatatan *kilowatt hours* meter listrik yang dialami oleh konsumen di Kota Kupang. Penjelasan terkait tabel ini mencakup jenis masalah yang dihadapi, akibat dari masalah tersebut, serta langkah-langkah yang diambil oleh PT. PLN (Persero) untuk menyelesaikan permasalahan, termasuk kompensasi atau ganti rugi yang diberikan kepada konsumen. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut terkait elemen-elemen yang ada dalam tabel:<sup>13</sup>

#### 1) Jenis Masalah

Setiap konsumen dalam tabel ini mengalami masalah terkait pencatatan *kilowatt hours* meter, yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk:<sup>14</sup>

- a. Pencatatan tidak akurat: Kesalahan dalam pencatatan jumlah konsumsi listrik yang sebenarnya, baik karena kesalahan manusia (manual) atau kerusakan perangkat.
- b. Error sistem: Masalah pada sistem yang menyebabkan kesalahan dalam perhitungan konsumsi listrik.
- c. Kesalahan pencatatan manual: Input manual yang salah oleh petugas PLN, yang sering menyebabkan kelebihan tagihan.
- d. Kerusakan *kilowatt hours* meter: *kilowatt hours* meter yang tidak berfungsi dengan benar, sehingga tidak mencatat konsumsi listrik secara akurat.

#### 2) Akibat yang Dirasakan oleh Konsumen

Masalah-masalah pencatatan ini berdampak langsung pada konsumen, antara lain:

- a. Kelebihan pembayaran: Konsumen harus membayar tagihan listrik lebih tinggi dari penggunaan sebenarnya, seperti yang dialami oleh Wayan Dharma (kelebihan Rp 150.000) dan Jems Rea (kelebihan Rp 75.000).

<sup>13</sup> Hasil wawancara penulis dengan bapak Isce Setiawan, selaku Kepala Hubungan Pelanggan PT. PLN (Persero) NTT Kupang pada tanggal 6 Agustus 2024

<sup>14</sup> Hasil wawancara penulis dengan bapak Isce Setiawan, selaku Kepala Hubungan Pelanggan PT. PLN (Persero) NTT Kupang pada tanggal 6 Agustus 2024

- b. Pengurangan saldo *kilowatt hours* terlalu cepat: Pada kasus konsumen prabayar, kesalahan sistem menyebabkan saldo *kilowatt hours* habis lebih cepat dari seharusnya, seperti yang dialami oleh Tanti Adoe.
  - c. Kelebihan saldo *kilowatt hours*: Sebaliknya, dalam beberapa kasus prabayar, konsumen menerima saldo *kilowatt hours* lebih banyak dari yang sebenarnya mereka beli, seperti yang terjadi pada Hendra Manafe.
- 3) Tindakan Penyelesaian oleh PT. PLN (Persero)
- Untuk setiap masalah yang terjadi, PT. PLN memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan masalah dengan beberapa langkah:<sup>15</sup>
- a. Koreksi pencatatan: PLN melakukan revisi atau koreksi terhadap pencatatan yang salah. Ini diterapkan pada kasus-kasus seperti pencatatan yang tidak akurat atau kesalahan manual, misalnya pada kasus Wayan Dharma dan Jerobeam E.S Wabang.
  - b. Penggantian perangkat *kilowatt hours* meter: Dalam kasus di mana *kilowatt hours* meter rusak atau tidak berfungsi dengan benar, PLN mengganti perangkat tersebut untuk memastikan pencatatan berjalan dengan baik, seperti pada kasus Ibu Maria dan Jemseng Carles Abineno.
  - c. Perbaiki sistem: Jika error terjadi karena masalah sistemik, PLN bertanggung jawab memperbaiki sistem tersebut untuk mencegah terulangnya kesalahan, seperti pada kasus Tanti Adoe.
- 4) Kompensasi atau Ganti Rugi
- Setelah kesalahan diperbaiki, PT. PLN (Persero) wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian. Bentuk kompensasi ini bervariasi tergantung pada jenis masalah:<sup>16</sup>
- a. Pengembalian kelebihan pembayaran: Konsumen yang membayar lebih dari konsumsi sebenarnya akan menerima pengembalian dana, seperti yang dialami oleh Wayan Dharma (Rp 150.000) dan Zakarias Bili Lalo (Rp 150.000).
  - b. Penyesuaian saldo *kilowatt hours*: Konsumen prabayar yang mengalami kesalahan saldo akan mendapatkan penyesuaian saldo *kilowatt hours* sesuai dengan jumlah yang mereka beli atau konsumsi, seperti yang terjadi pada Tanti Adoe dan Hendra Manafe.<sup>17</sup>

Tanggung jawab PT. PLN (Persero) dalam pencatatan *kilowatt hours* meter listrik di Kota Kupang, ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merupakan bagian integral dari upaya perlindungan konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, PT PLN sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan wajib menyelenggarakan tenaga listrik yang bermutu dan dapat diandalkan secara berkesinambungan, serta memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. PLN berwenang untuk menjual dan menyalurkan listrik kepada pelanggan sesuai dengan batas kWh Meter yang akan

---

<sup>15</sup> Hasil wawancara penulis dengan bapak Imanuel Binoni, selaku Pegawai Hubungan Pelanggan PT. PLN (Persero) NTT Kupang pada tanggal 1 Agustus 2024

<sup>16</sup> Hasil wawancara penulis dengan bapak Irfan Panjaitan, selaku Pegawai Hubungan Pelanggan PT. PLN (Persero) NTT Kupang pada tanggal 1 Agustus 2024

<sup>17</sup> Hasil wawancara penulis dengan bapak Eldi Nafie, selaku Pegawai Pegawai Teknis PT. PLN (Persero) NTT Kupang pada tanggal 1 Agustus 2024

digunakan saja. Sesuai dengan kewenangan tersebut, PLN bertanggung jawab memastikan keandalan penyaluran listrik hingga kWh Meter pelanggan dan juga PLN berkewajiban untuk menyediakan layanan yang transparan, akurat, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, guna melindungi hak-hak konsumen terhadap potensi kerugian akibat kesalahan pencatatan atau ketidaksesuaian dalam tagihan. Ketepatan pencatatan *kilowatt hours* meter sangat berpengaruh pada kepercayaan masyarakat terhadap PLN serta kualitas layanan publik yang mereka terima. Oleh karena itu, peran PLN dalam hal ini tidak hanya sebatas pelayanan teknis, tetapi juga sebagai wujud tanggung jawab moral dan hukum untuk memenuhi hak konsumen sesuai regulasi yang berlaku. Penguatan pengawasan, peningkatan teknologi, serta penegakan hukum yang jelas menjadi langkah-langkah penting yang harus diambil untuk memastikan bahwa setiap konsumen memperoleh keadilan dan perlindungan yang optimal.

Pencatatan *kilowatt hours* meter listrik merupakan salah satu elemen yang sangat krusial dalam layanan kelistrikan, karena pencatatan ini menjadi dasar bagi perhitungan penggunaan energi listrik yang akan dibebankan kepada konsumen melalui tagihan bulanan. Dalam konteks ini, ketelitian dan akurasi pencatatan sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen hanya membayar sesuai dengan jumlah listrik yang mereka gunakan. Apabila terjadi kesalahan pencatatan, seperti pembacaan yang tidak akurat, hal tersebut bisa menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik dalam bentuk pembayaran yang berlebihan maupun layanan yang tidak sesuai dengan konsumsi riil. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur hak-hak konsumen secara jelas, di mana salah satu hak fundamental adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa. Dalam hal ini, PLN sebagai penyedia jasa listrik memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang akurat terkait konsumsi listrik pelanggan, termasuk dalam proses pencatatan *kilowatt hours* meter. Selain itu, PLN juga bertanggung jawab untuk menindaklanjuti keluhan konsumen dengan cepat dan adil jika terjadi kesalahan dalam pencatatan tersebut.

Secara lebih luas, tanggung jawab PLN tidak hanya terbatas pada aspek teknis pencatatan *kilowatt hours* meter saja, tetapi juga mencakup perbaikan berkelanjutan terhadap sistem dan prosedur operasionalnya. Dalam era digitalisasi, penggunaan teknologi yang lebih canggih seperti meteran listrik pintar (*smart meter*) dapat menjadi solusi untuk mengurangi potensi kesalahan manusia dalam pencatatan manual. Dengan teknologi tersebut, pencatatan *kilowatt hours* meter bisa dilakukan secara otomatis dan *real-time*, sehingga meningkatkan keakuratan data dan mengurangi keluhan konsumen terkait tagihan yang tidak sesuai. PLN juga berkewajiban untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai cara kerja pencatatan *kilowatt hours* meter, bagaimana menghitung penggunaan listrik secara mandiri, dan langkah-langkah yang harus diambil jika menemukan ketidaksesuaian dalam tagihan. Dengan pemahaman yang lebih baik, konsumen dapat lebih aktif dalam mengawasi penggunaan listrik mereka sendiri, serta memiliki dasar yang kuat untuk mengajukan komplain apabila terdapat masalah dalam pencatatan.

Sebagai bagian dari tanggung jawabnya, PT. PLN (Persero) harus responsif terhadap setiap pengaduan yang disampaikan oleh konsumen dan memberikan solusi yang memadai dengan segera. Dalam konteks ini, PLN perlu memperkuat sistem mekanisme

pengaduan yang ada agar proses penyelesaian masalah dapat dilaksanakan secara transparan dan efisien. Kepuasan konsumen harus menjadi salah satu indikator utama untuk menilai keberhasilan PLN dalam menjalankan tanggung jawabnya, sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang berlaku. Penting bagi PLN untuk memiliki sistem yang memungkinkan konsumen untuk menyampaikan pengaduan dengan mudah. Hal ini mencakup pengembangan saluran komunikasi yang efektif, seperti hotline, aplikasi mobile, atau platform daring yang memungkinkan konsumen untuk melaporkan masalah secara langsung. Selain itu, kecepatan dalam merespons setiap pengaduan juga sangat penting. Jika konsumen merasa bahwa pengaduan mereka ditangani dengan baik dan cepat, maka kepercayaan mereka terhadap PLN akan meningkat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas mereka sebagai pelanggan.

Dalam upaya memperbaiki mekanisme pengaduan, PLN juga perlu memastikan bahwa setiap pengaduan dicatat dan ditindaklanjuti dengan prosedur yang jelas. Transparansi dalam proses ini akan memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa keluhan mereka akan ditangani secara serius. Selain itu, PLN sebaiknya memberikan informasi yang jelas kepada konsumen mengenai langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan pengaduan mereka, serta waktu yang diperlukan untuk mendapatkan solusi.

PLN juga perlu melakukan evaluasi berkala terhadap sistem pengaduan yang ada, untuk mengetahui efektivitas dan efisiensinya. Dengan melakukan survei kepuasan konsumen setelah masalah diselesaikan, PLN dapat mengumpulkan umpan balik yang berguna untuk memperbaiki layanan di masa depan. Langkah ini tidak hanya akan meningkatkan pengalaman konsumen, tetapi juga memberikan PLN kesempatan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Dengan demikian, implementasi sistem pengaduan yang baik akan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan PLN dan perlindungan konsumen secara keseluruhan. Lebih lanjut, pengawasan terhadap kinerja PLN juga perlu ditingkatkan oleh pemerintah dan lembaga terkait untuk memastikan bahwa layanan pencatatan *kilowatt hours* meter yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang diatur oleh hukum. Pengawasan ini dapat melibatkan audit berkala terhadap sistem pencatatan *kilowatt hours* meter dan memastikan bahwa PLN terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanannya.

Dengan demikian, tanggung jawab PLN dalam pencatatan *kilowatt hours* meter listrik di Kota Kupang, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tidak hanya berkaitan dengan aspek operasional dan teknis, tetapi juga mencakup aspek etika pelayanan publik. PLN harus terus berupaya untuk menjaga transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam setiap layanannya. Melalui peningkatan kualitas pencatatan dan penyediaan layanan yang lebih responsif terhadap keluhan konsumen, PLN dapat berkontribusi pada perlindungan konsumen yang lebih baik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan listrik yang disediakan, pencatatan *kilowatt hours* meter yang akurat dan transparan menjadi tanggung jawab moral dan hukum PLN sebagai penyedia jasa publik. Hal ini selaras dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang bertujuan untuk memberikan keadilan, kenyamanan, dan keamanan bagi seluruh pelanggan listrik di Indonesia, khususnya di Kota Kupang.

## 5. Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Kupang dalam pencatatan kilowatt hours meter listrik memiliki peran penting dalam menjamin kepastian hukum dan mencegah potensi kerugian. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, PT. PLN (Persero) memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang akurat dan jujur terkait penggunaan listrik oleh konsumen. Ketidaksesuaian dalam pencatatan dapat berdampak pada beban tagihan yang tidak sesuai, sehingga transparansi dan akurasi dalam pencatatan menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kelistrikan. PT. PLN (Persero) di Kota Kupang memiliki tanggung jawab dalam memastikan keakuratan pencatatan kilowatt hours meter listrik yang menjadi dasar perhitungan tagihan listrik konsumen. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, PLN berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang adil dan transparan, serta menindaklanjuti setiap kesalahan pencatatan melalui mekanisme koreksi atau kompensasi sesuai ketentuan yang berlaku. Ketidaktepatan dalam pencatatan dapat memengaruhi kepercayaan konsumen serta berpotensi menimbulkan permasalahan hukum terkait hak-hak konsumen.

## Referensi

- Ali, Achmad & Wiwie Heryani, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Cetakan ke 1, Kencana Jakarta, 2012.
- Arafat, Yassir. "Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum yang seimbang dalam kontrak." *Jurnal Rechtsens* 4.2 (2015): 25-39.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2012.
- Atsar, Abdul & Rani Aprian, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1, Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Badan Pusat Statistik Kota Kupang. (n.d.). *Jumlah pelanggan listrik menurut kecamatan*. Diakses pada 22 Februari 2025, dari <https://kupangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MzM2IzI%3D/jumlah-pelanggan-listrik-menurut-kecamatan.html//>
- Gunawan, Johannes. *Hukum Perlindungan Konsume*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 1999.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya*. Penanganan oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara. Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987.
- . *Perlindungan hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina ilmu, 2006.
- Ja'far, Ahmad Khumaidi. "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam." *ASAS* 6.1 (2014).
- Kansil, Cristine. *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum*. Jakarta: PT Grasindo, 2000.
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum*. Yogyakarta: Liberty, 1999.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Ctk. Kedua, PT Raja Grafindo Persada, 2004
- Nasution, A.Z. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media, 2002.

- PLN. (n.d.). Profil perusahaan PT PLN (Persero). Diakses pada 22 Februari 2025, dari <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan//>
- Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi Penerbit Perseroan Terbatas. Gramedia: Jakarta, 2006.
- Sirie, Muhammad Iqsan, "Undang-Undang Ketenagalistrikan". 22 Februari 2010. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/undang-undang-ketenagalistrikan-lt4b80bda06ec6c//>
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Yusuf, Shofie. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen hukumnya*, (Perseroan Terbatas Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052).
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).