

Tanggung Jawab PT PLN atas Kesalahan Pencatatan Meter Listrik Pelanggan di ULP Helvetia Medan

PT PLN's Liability for Errors in Recording Customer Electricity Meters at ULP Helvetia Medan

Blessti Elina Sinaga^{1*)}, Dedi Harianto²⁾, Zulfi Chairi³⁾

¹⁾ Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

²⁾³⁾ Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

^{*)} Email corresponding: blesstisinaga3754@gmail.com; dedifhusu@yahoo.co.id; zulfi@usu.ac.id

<p>Pengiriman Berkas: 22/10/2025 Reviu: 04/11/2025 Diterima: 04/11/2025 Publikasi: 31/03/2026</p> <p>Kata Kunci: Kerugian; Meteran Listrik; Tanggung Jawab</p>	<p>Abstrak. Ketenagalistrikan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat dan pengelolaannya berada di bawah tanggung jawab PT PLN (Persero). Sebagai penyedia jasa kelistrikan, PT PLN (Persero) berkewajiban untuk memenuhi hak serta memberikan perlindungan kepada pelanggan apabila terjadi kerugian akibat kesalahan pencatatan meteran listrik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa yang menjadi penyebab kesalahan pencatatan meter listrik pelanggan dan bagaimana pertanggungjawaban PT PLN akibat kesalahan pencatatan meter. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif bersifat deskriptif, dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data dikumpulkan berupa data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data berupa studi kepustakaan dan studi lapangan serta alat pengumpulan data berupa studi dokumen dan pedoman wawancara. Analisis bersifat deskriptif dan penarikan kesimpulan secara metode deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum antara PT PLN ULP Helvetia Medan dan petugas pencatat meter bersifat tidak langsung karena didasarkan perjanjian kerja antara PLN dengan perusahaan <i>outsourcing</i>. Tanggung jawab petugas pencatat meter yaitu mencatat pemakaian listrik pelanggan secara tepat yang akan menjadi dasar perhitungan tagihan listrik pelanggan. pertanggungjawaban PT PLN Helvetia Medan diwujudkan melalui pemberian ganti rugi berupa kompensasi kepada pelanggan yang mengalami kerugian.</p>
---	---

<p>Keywords: Electricity Meter; Liability; Losses</p>	<p>Abstract. Electricity plays a very important role in people's lives and its management is under the responsibility of PT PLN (Persero). As an electricity service provider, PT PLN (Persero) is obliged to fulfill the rights and provide protection to customers in the event of losses due to errors in electricity meter readings. This study aims to determine the causes of errors in customer electricity meter readings and how PT PLN is responsible for these errors. This study is a descriptive normative legal study, using a legislative and conceptual approach. Data was collected in the form of primary and secondary data. Data collection techniques included literature study and field study, while data collection tools included document study and interview guidelines. The analysis was descriptive and conclusions were drawn using deductive methods. The results of the study show that the legal relationship between PT PLN ULP Helvetia Medan and meter readers is indirect because it is based on a work agreement between PLN and an outsourcing company. The responsibility of meter readers is to accurately record customer electricity usage, which will be the basis for calculating customer electricity bills. PT PLN Helvetia Medan's responsibility is manifested through the provision of compensation to customers who have suffered losses.</p>
--	---

1. Pendahuluan

Seiring berjalannya waktu, kebutuhan manusia kian beraneka ragam. Aktivitas di masyarakat meningkat secara bertahap sehingga menyebabkan berbagai perubahan dalam berbagai bidang, seperti ekonomi, sosial, pembangunan, teknologi elektronik dan lainnya. Salah satu perubahan tersebut yang sangat penting bagi kehidupan sehari-hari manusia adalah listrik. Tenaga listrik merupakan unsur mutlak yang diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan sektor ketenagalistrikan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dalam rangka pembangunan nasional, yaitu menciptakan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 (Kasmawati, 2015).

PT PLN (Persero) yang menjadi salah satu penyedia layanan publik yang mengelola sektor ketenagalistrikan diharapkan dapat memberi pelayanan adil, transparan, akurat dan berfokus pada kepuasan pelanggan listrik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan menjadikan listrik sebagai pendorong utama kegiatan ekonomi (Octaviani, 2023). Setiap bulan, petugas PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan listrik, menagih pelanggan listrik yang terlambat atau tidak membayar, dan memutuskan aliran listrik jika pelanggan listrik terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Banyak hal yang masih dialami oleh masyarakat sebagai pelanggan listrik mengenai masalah kelistrikan.

Dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan pada Pasal 28 huruf b menyatakan “bahwa pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat.” Hal ini juga didukung oleh Pasal 29 Ayat (1) huruf a sampai c yang menyatakan “bahwa konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang baik, mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan kualitas yang baik.” Kenyataannya, di PT PLN ULP Helvetia Medan masih ada pelanggan yang mengalami permasalahan terkait kesalahan pencatatan meteran listrik oleh petugas.

Kesalahan pencatatan meteran listrik ini tidak hanya terjadi di wilayah Helvetia Medan, tetapi juga masih ditemukan di berbagai daerah lain di Indonesia. Berdasarkan hasil penelusuran dari berbagai sumber terdapat beberapa laporan masyarakat yang mengeluhkan adanya ketidaksesuaian antara angka pemakaian listrik yang tercatat dengan jumlah tagihan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kelemahan dalam sistem pencatatan dan pengawasan penggunaan listrik baik dari segi sumber daya manusia, alat ukur, maupun mekanisme kontrol internal di lingkungan PT PLN (Persero).

Akibat dari kesalahan pencatatan ini, pelanggan menerima tagihan listrik yang lebih tinggi dibandingkan dengan konsumsi sebenarnya sehingga menimbulkan kerugian finansial bagi pelanggan. Oleh karena itu, penting mengetahui pertanggungjawaban dari PT PLN kepada pelanggan apabila terjadi kesalahan pencatatan meteran listrik. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka adapun isu hukum yang menarik untuk dikaji dan dianalisis, yaitu: hubungan hukum antara petugas pencatat meteran listrik dengan PT PLN ULP Helvetia Medan; Tugas dan tanggung jawab petugas pencatatan meteran listrik serta PT PLN ULP Helvetia Medan dalam hal terjadi kesalahan pencatatan meteran listrik pelanggan; dan pertanggungjawaban PT PLN ULP Helvetia Medan sehubungan kesalahan petugas pencatatan meter listrik dalam pencatatan meteran listrik pelanggan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji asas *vicarious liability* (pertanggungjawaban pengganti) dalam konteks hubungan kerja dan perbuatan melawan hukum, terutama untuk menjelaskan kapan pemberi kerja dapat dimintai tanggung jawab

atas perbuatan pekerjanya. Dita & Winanti (2023) menegaskan bahwa *vicarious liability* berakar pada Pasal 1367 KUHPerdata, tetapi penerapannya sering menimbulkan kesalahpahaman mengenai konsepsinya. Sebab, tidak semua perbuatan pegawai otomatis menjadi tanggung jawab majikan; diperlukan pembuktian kriteria tertentu, agar pertanggungjawaban pengganti dapat diterapkan. Muhtar (2025), memperkuat bahwa unsur kunci *vicarious liability* adalah adanya hubungan kerja dan perbuatan dilakukan dalam ruang lingkup pekerjaan (*course of employment*), sekaligus menunjukkan pentingnya batasan pekerjaan resmi dengan pekerjaan dalam tindakan pribadi.

Fatimah & Arief (2012), ranah pidana menempatkan *vicarious liability* sebagai konsep pengecualian yang harus dibatasi agar tidak digunakan sewenang-wenang. dan Sementara itu, Hadziq & Sugiharto (2024), menunjukkan bahwa KUHP Nasional mengatur *vicarious liability* secara terbatas, antara lain dipahami dekat dengan pertanggungjawaban “komando”. Penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada kerangka konseptual atau studi kasus sektor tertentu misalnya perbankan/putusan pengadilan dan belum secara spesifik memetakan bagaimana asas pertanggungjawaban pengganti bekerja dalam layanan publik berbasis utilitas dengan pola alih daya (petugas–vendor) yang berdampak langsung pada konsumen melalui kesalahan pencatatan meter listrik. Karena itu, paper ini masuk mengkaji dan menganalisis pada upaya menguraikan secara operasional hubungan hukum PLN–vendor–petugas dalam praktik pencatatan meter, menegaskan tugas dan tanggung jawab masing-masing aktor, serta merumuskan pertanggungjawaban PLN terhadap pelanggan ketika kesalahan terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan pencatatan yang menjadi bagian dari pelayanan kelistrikan.

Penelitian ini bukan hanya memberikan kontribusi akademik dalam bidang hukum perlindungan konsumen, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab ilmiah dalam menjawab persoalan aktual yang dihadapi masyarakat. Perlunya regulasi yang lebih tegas, pengawasan yang lebih ketat, dan tanggung jawab dari PT PLN ULP Helvetia Medan atas kesalahan yang terjadi dalam proses pelayanan terkhususnya kesalahan pencatatan meteran listrik.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif yang bersifat deskriptif-analitis, yakni menelaah hukum sebagai norma (*das sollen*) untuk menggambarkan serta menganalisis pengaturan dan penerapannya terhadap peristiwa hukum tertentu. Dalam penelitian hukum normatif, fokus kajiannya diarahkan pada kaidah, asas, dan doktrin hukum yang relevan guna menjawab rumusan masalah secara sistematis (Soekanto & Mamudji, 2010; Marzuki, 2009; Fatimah & Arief, 2012).

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah dasar hukum hubungan kerja/alih tugas dan pertanggungjawaban atas kesalahan pencatatan meter dalam kerangka hubungan pelayanan kelistrikan, termasuk norma hukum perdata terkait perbuatan melawan hukum dan pertanggungjawaban pengganti. Pendekatan konseptual digunakan untuk menguraikan konsep hubungan hukum dalam pola alih daya (*outsourcing*), ruang lingkup pekerjaan (*scope/course of employment*), serta parameter pertanggungjawaban pengganti (*vicarious liability*) agar tidak terjadi simplifikasi bahwa semua tindakan pekerja otomatis menjadi tanggung jawab pihak tertentu (Dita & Winanti, 2023; Muhtar, 2025; Marzuki, 2010).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data sekunder dan data primer pendukung. Data sekunder mencakup: 1) bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan

dan ketentuan hukum yang relevan; 2) bahan hukum sekunder berupa buku, artikel jurnal, dan karya ilmiah yang membahas pertanggungjawaban pengganti/*vicarious liability* serta hubungan kerja; dan 3) bahan hukum tersier berupa kamus hukum, dan sumber penunjang lainnya (Soekanto & Mamudji, 2010). Adapun data primer dikumpulkan melalui wawancara secara terbatas sebagai data pendukung untuk melihat praktik hubungan kerja alih daya, pembagian tugas, dan mekanisme penanganan kesalahan pencatatan meter di PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) terhadap bahan hukum primer–sekunder–tersier serta studi lapangan (*field research*) melalui wawancara dengan pedoman wawancara (*interview guideline*) yang disusun sesuai rumusan masalah (Soekanto & Mamudji, 2010). Instrumen pengumpulan data meliputi studi dokumen dan pedoman wawancara, sehingga data lapangan tetap terarah dan dapat dikaitkan dengan analisis norma yang diteliti.

Analisis data dilakukan secara kualitatif, yaitu mengolah dan menafsirkan bahan hukum serta data pendukung untuk menyusun argumentasi hukum secara runtut. Penarikan kesimpulan menggunakan metode berpikir deduktif, yakni berangkat dari norma dan konsep umum (ketentuan peraturan, asas perdata, dan doktrin *vicarious liability*) untuk kemudian diterapkan pada fakta/temuan lapangan terkait kesalahan pencatatan meter dan dampaknya pada pelanggan, sehingga menghasilkan simpulan dan rekomendasi yang relevan dengan rumusan masalah (Soekanto & Mamudji, 2010; Marzuki, 2010).

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1. Hubungan Hukum Antara Petugas Pencatat Meteran Listrik dengan PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan

Salah satu kebutuhan mendasar yang sangat penting dalam mendukung kehidupan masyarakat modern di rumah, tempat kerja, dan sektor publik adalah tenaga listrik. Ketergantungan masyarakat terhadap energi listrik semakin meningkat sebagai akibat dari kemajuan teknologi dan ekonomi yang pesat. Kebutuhan akan tenaga listrik di Kota Medan meningkat secara signifikan seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk, perkembangan sektor industri, serta peningkatan aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat (Nugraha, 2021).

Ketenagalistrikan pemerintahan Kota Medan dikelola oleh PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Utara, PLN bertugas untuk mengadakan pengawasan dan pengelolaan listrik di wilayah Sumatera Utara seperti yang terdapat dalam Pasal 10 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dimana pemerintah menugaskan badan usaha untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Pertumbuhan sektor perumahan dan komersial di Kota Medan menyebabkan peningkatan jumlah pelanggan listrik setiap tahunnya. Kebutuhan tenaga listrik dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain peningkatan jumlah penduduk, peningkatan ekonomi, kebutuhan rumah tangga, Usaha Kecil Menengah (UKM), industri manufaktur, institusi pendidikan, kesehatan dan perkantoran. Dalam kurun waktu 2022 hingga 2025 jumlah pelanggan listrik di Kota Medan mengalami peningkatan, yang menunjukkan semakin tingginya kebutuhan tenaga listrik seiring dengan pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi masyarakat.

Sebagai salah satu pemasok listrik di Indonesia, PT PLN (Persero) memiliki tanggung jawab besar untuk menjamin pasokan energi listrik yang dapat diandalkan dan pelayanan

yang profesional termasuk dalam aspek pencatatan konsumsi pelanggan. Pemahaman terhadap perkembangan kebutuhan energi listrik ini menjadi fondasi penting dalam mengevaluasi tanggung jawab hukum PLN atas segala bentuk kesalahan operasional.

Dalam pelaksanaan operasionalnya, PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan tidak mengangkat seluruh petugas pencatat meter listrik sebagai pegawai tetap internal perusahaan. Sebagian besar tenaga kerja tersebut direkrut melalui perusahaan alih daya yaitu PT Sanobar Gunajaya, berdasarkan mekanisme kerja sama dalam bentuk penyediaan jasa tenaga kerja (*outsourcing*). Dalam hubungan hukum semacam ini, PT PLN (Persero) berperan sebagai pihak pengguna jasa, sedangkan perusahaan penyedia tenaga kerja berperan sebagai penyedia jasa yang memiliki tanggung jawab terhadap tenaga kerja yang ditempatkan. Hubungan hukum tersebut timbul berdasarkan hubungan kerja sama kemitraan dalam hal pemborongan pekerja antara PT PLN (Persero) dan Perusahaan alih daya.

Pemilihan pemberi jasa tenaga kerja dan pemborongan sangat penting karena berkaitan dengan kompetensi utama perusahaan. Perusahaan yang menerima *outsourcing* dalam bentuk perjanjian pemborongan pekerjaan dari perseroan harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan, yaitu:

- a. “Berbadan hukum dan bukan koperasi karyawan PLN/koperasi pensiunan pegawai PLN dan diutamakan berbentuk PT;
- b. Manajer dan pengurus bukan pegawai perseroan;
- c. Perlindungan kerja dan syarat-syarat kerja sekurang-kurangnya harus sesuai peraturan perundangan yang berlaku, antara lain:
 - 1) Mempunyai perjanjian tertulis dengan pekerja yang menegaskan adanya hubungan kerja antara pekerja dengan perusahaan yang bersangkutan dan harus ditegaskan dalam perjanjian;
 - 2) Perlindungan upah dan kesejahteraan, syarat-syarat kerja serta perselisihan yang timbul menjadi tanggung jawab perusahaan lain tersebut.
- d. Logo, identitas, pakaian kerja perusahaan lain tersebut tidak boleh punya kemiripan atau dapat diasosiasikan dengan identitas perseroan;
- e. Tempat kedudukan perusahaan lain tidak boleh sama dengan alamat tempat kedudukan perseroan;
- f. Telah memiliki kualifikasi yang disyaratkan dan modal yang cukup;
- g. Memiliki izin usaha yang sesuai” (Qibtiyah, 2007).

Pemilihan mitra *outsourcing* tidak boleh sembarangan karena berhubungan dengan kompetensi utama perusahaan. Prinsipnya, *outsourcing* hanya dapat diterapkan pada jenis pekerjaan penunjang yang tidak berkaitan dengan kegiatan utama perseroan. Mekanisme hubungan kerja *outsourcing* diatur melalui perjanjian kerja antara pekerja dengan perusahaan alih daya. Sehingga, hubungan hukum pekerja *outsourcing* pada hakikatnya tidak memiliki hubungan hukum secara langsung dengan PT PLN (Persero) Helvetia Medan. Dalam praktik pelaksanaannya, tugas di lapangan, petugas pencatat meter tetap memperoleh instruksi, arahan teknis, serta pengawasan dari pihak PT PLN (Persero).

Pasal 29 Ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, pada pokoknya menyatakan: “konsumen berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik”. Sehingga, mewajibkan setiap pemegang izin usaha penyediaan tenaga

listrik untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan, termasuk menjamin ketepatan dalam pencatatan penggunaan listrik.

Hubungan kerja antara petugas pencatat dengan PT PLN (Persero) tidak memiliki hubungan langsung sebagai pegawai tetap PT PLN (Persero), akan tetapi secara fungsional dan operasional tindakan para petugas tersebut tetap dianggap sebagai bagian dari pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) kepada pelanggan. Apabila terjadi kelalaian atau kesalahan dalam pencatatan yang menimbulkan kerugian bagi pelanggan, maka PT PLN ULP Helvetia Medan, tetap memberikan pertanggungjawaban kepada pelanggan yang dirugikan.

Walaupun petugas pencatat meter berstatus pekerja vendor (alih daya), fungsi pekerjaan yang mereka jalankan adalah bagian dari layanan PLN kepada pelanggan; karena itu, untuk kepentingan pelanggan, kesalahan pencatatan yang terjadi “dalam pelaksanaan pekerjaan yang ditugaskan” tetap dapat dikonstruksikan sebagai dasar pertanggungjawaban PLN.

Dita & Winanti (2023) menegaskan *vicarious liability* (pertanggungjawaban pengganti) adalah konsep pertanggungjawaban orang lain yang telah dikenal dalam Pasal 1367 KUHPerdara, tetapi penerapannya tidak otomatis—tidak semua tindakan pekerja selalu menjadi tanggung jawab pemberi kerja; harus diuji batas dan kriterianya. Muhtar (2025), menegaskan unsur kunci *vicarious liability* dalam hubungan kerja adalah: adanya hubungan kerja dan perbuatan PMH dilakukan dalam lingkup pekerjaan (*course of employment*), serta menjelaskan Pasal 1367 ayat (3) KUHPerdara tentang tanggung jawab majikan atas bawahan “di dalam melakukan pekerjaan” yang ditugaskan.

Dalam konteks *vicarious liability*, yang menentukan bukan semata status kepegawaian formal, melainkan apakah tindakan yang menimbulkan kerugian dilakukan dalam pelaksanaan pekerjaan yang ditugaskan dan berada dalam ruang lingkup layanan yang diberikan kepada pihak ketiga (Muhtar, 2025; Dita & Winanti, 2023).

Menurut Widiyastuti (2020), Dita & Winanti (2023), Hadziq & Sugiharto (2024), Muhtar (2025), bentuk pertanggungjawaban semacam ini dikenal sebagai tanggung jawab kualitatif atau *vicarious liability*. Pasal 1366 KUH.Perdata juga mengatur mengenai tanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kelalaian seseorang. Keberadaan hubungan hukum antara PT PLN (Persero) dan petugas pencatat meter yang dibentuk melalui mekanisme penyediaan jasa tenaga kerja tidak menghilangkan tanggung jawab hukum PLN sebagai badan usaha utama dalam penyelenggaraan ketenagalistrikan.

3.2. Tugas dan Tanggung Jawab Petugas Pencatat Meter Listrik serta PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan dalam Hal Terjadi Kesalahan Pencatatan Meteran Listrik Pelanggan

Sistem pencatatan meter listrik merupakan bagian integral dari pelayanan distribusi tenaga listrik kepada pelanggan oleh PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan. Fungsi utamanya adalah sebagai landasan dalam menghitung jumlah konsumsi energi listrik oleh pelanggan dalam periode tertentu, yang kemudian menjadi dasar penetapan nilai tagihan listrik. (Haris, 2017) Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak ULP Helvetia Medan, jumlah tenaga kerja *outsourcing* dalam lingkup meteran listrik pelanggan tercatat sebanyak 12 orang yang tersebar dalam beberapa bagian.

Petugas pencatat meter bertanggung jawab untuk memastikan pencatatan yang akurat tentang penggunaan energi listrik pelanggan, yang menjadi dasar perhitungan tagihan. Keakuratan catatan ini berdampak pada aspek teknis serta hukum terkait hak dan kewajiban

pelanggan dan penyedia layanan. Kesalahan sekecil apapun dalam proses pencatatan angka kWh meter berpotensi menimbulkan konsekuensi hukum yang serius, baik bagi pelanggan maupun bagi PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan sebagai penyelenggara usaha jasa ketenagalistrikan.

Tugas dari kegiatan pencatatan meter (cater) tidak hanya terbatas pada pencatatan jumlah konsumsi listrik pelanggan hingga terbentuknya tagihan listrik pada awal setiap bulan, tetapi juga mencakup fungsi pemantauan terhadap penggunaan listrik secara berkala. Tugas dan tanggung jawab pencatat meter yang dimiliki PLN ULP Helvetia Medan adalah sebagai berikut:

- a. Merencanakan jadwal pembacaan meter
- b. Membentuk dan memelihara rute pembacaan meter
- c. Menyiapkan kegiatan pelaksanaan pembacaan meter
- d. Melaksanakan pembacaan meter serta mencatat pada kartu meter pelanggan (kml)
- e. Menyampaikan surat pemberitahuan ke pelanggan yang tidak berhasil dilakukan pembacaan meter
- f. Melakukan pemeriksaan dan menindaklanjuti penunjukan saklar waktu
- g. Melakukan pengawasan, pemeriksaan evaluasi, dan menindaklanjuti hasil pembacaan meter
- h. Mengirim hasil pembacaan meter kepada fungsi pembuatan rekening
- i. Melakukan pemeriksaan dan pengesahan hasil pembacaan meter.
- j. Melakukan proses hitung kWh dan DLPD, serta melakukan pemeriksaan dan bila diperlukan melakukan koreksi atas hasil DLPD.
- k. Melakukan pengawasan dan pembinaan kepada pembaca meter melalui manajemen *vendor*.
- l. Mencatat dan menindaklanjuti laporan pembaca meter.
- m. Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait
- n. Membuat laporan sesuai bidangnya.

Rangkaian ini menunjukkan bahwa pencatatan meter sesungguhnya merupakan *sistem kerja* yang mensyaratkan verifikasi dan kontrol berjenjang, bukan sekadar output angka.

Dalam praktiknya, pencatatan meteran listrik dilakukan dengan beberapa metode, yaitu:

- a. Pencatatan manual, yakni petugas PLN secara langsung mencatat angka pada meteran listrik yang terpasang di setiap rumah atau bangunan pelanggan secara langsung. Metode ini masih banyak digunakan, terutama di daerah yang belum memiliki teknologi pencatatan otomatis. Metode ini tidak lepas dari potensi kesalahan seperti salah catat atau kelalaian (Wiratno, 2018).
- b. Pencatatan mandiri oleh pelanggan yang semakin mudah dilakukan PLN melalui aplikasi PLN *Mobile*. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk berpartisipasi aktif dalam proses pencatatan dan meningkatkan transparansi dan akurasi dengan mengirimkan foto angka meter secara langsung ke sistem PLN. Pada satu sisi meningkatkan transparansi dan partisipasi pelanggan, namun pada sisi lain membutuhkan standar verifikasi foto dan kejelasan mekanisme koreksi apabila terjadi ketidaksesuaian (Ahmadhidayat, 2021).
- c. Teknologi pencatatan meter elektronik secara otomatis (*Automatic Meter Reading – AMR*). Sistem AMR sering disebut sistem pembacaan meter jarak jauh secara otomatis, terpusat dan terintegrasi. Dengan dipasangnya AMR maka pemakaian kWh oleh pelanggan dapat dipantau atau dibaca setiap saat dari kantor PLN dengan hasil yang lebih akurat dengan bantuan aplikasi komputer. Meskipun teknologi ini

menjanjikan efisiensi dan keakuratan yang tinggi, implementasinya masih terbatas dan menghadapi berbagai tantangan, seperti biaya investasi perangkat dan jaringan komunikasi yang stabil. (Adekayanti, 2021)

Kesalahan dalam pencatatan meter listrik dapat menyebabkan berbagai masalah, mulai dari kerugian finansial bagi bisnis dan pelanggan hingga sengketa hukum yang melanggar prinsip keadilan dan perlindungan pelanggan. Kesalahan-kesalahan ini dapat diklasifikasikan ke dalam aspek *human error*, teknis, sistem, pengawasan dan disebabkan oleh beberapa faktor antara lain:

a. Kondisi Lapangan

Meteran PLN yang dipasang di rumah pelanggan sulit dijangkau oleh petugas pencatatan, hal ini biasanya terjadi dikarenakan adanya pagar rumah yang jaraknya cukup jauh dengan bangunan rumah dimana meteran PLN dipasang. Selain itu, stan meter dan lokasi kWh meternya yang terlalu tinggi sehingga petugas Cater tidak dapat membaca sesuai dengan keadaan angka kWh meter yang sesungguhnya. Rumah terkunci atau adanya anjing galak di rumah pelanggan juga menjadi penyebab angka kWh meter tidak terbaca. Akibatnya, petugas Cater terpaksa memperkirakan jumlah kWh meter di lokasi. (Wiratno, 2018)

b. Faktor *Human Error* dan Praktik “Nembak”

Motivasi petugas pencatatan meter kurang, sehingga pencatatan dilakukan secara asal-asalan. Pada faktor ini praktik pencatatan angka kWh meter yang tidak valid, biasa disebut dengan istilah ‘nembak’. Sehingga petugas Cater yang tidak memenuhi tugas menyetorkan angka kWh meter dari pelanggan dengan perkiraan asal-asalan (Wiratno, 2018). Petugas Cater salah tulis atau salah baca, misalnya angka 5 dibaca angka 8 yang mengakibatkan kesalahan petugas saat memasukkan angka meteran (Imaddudin, 2021).

c. Kesalahan Input Data

Adakalanya bahwa kesalahan tersebut bukan karena kesalahan petugas Cater semata-mata dalam mencatat angka kWh meter atau mungkin dicurigai ada praktek “menembak” angka kWh meter, namun kesalahan tersebut berasal dari petugas yang salah memasukkan data di database (Seseli et al. 2025). Dalam kasus ini kesalahan terjadi ketika jumlah kWh dimasukkan ke dalam database lebih dari jumlah yang disetorkan oleh petugas Cater. Petugas entri juga menghadapi kesulitan terutama karena deadline yang ketat untuk memasukkan data pelanggan.

d. Petugas *Outsourcing* dan Pengawasan Minim

Petugas pencatat meteran di PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan pada umumnya bukan karyawan tetap PLN, melainkan pekerja dari *vendor* yang diberi tugas untuk mencatat penggunaan listrik pelanggan. Pengawasan yang dilakukan terhadap petugas pencatat meter minim, sehingga kualitas pencatatan sulit diawasi secara menyeluruh, praktik asal catat, tembak angka, atau anggota tidak datang ke lokasi bisa terjadi. Karena sistem pembayaran berdasarkan jumlah pelanggan dan adanya tekanan target, sejumlah petugas cenderung menghindari pelanggan yang sulit ditemui atau rumah yang tidak berpenghuni, lalu mencatat data secara asal-asalan.

Kesalahan-kesalahan tersebut tidak hanya menyebabkan tagihan yang tidak sesuai untuk pelanggan, tetapi juga dapat merugikan penyedia layanan listrik dan mengganggu kepercayaan umum terhadap data konsumsi energi. Salah satu bentuk kerugian yang jelas dirasakan adalah kerugian materiil, kerugian yang timbul akibat kesalahan pencatatan pada alat ukur tenaga listrik (kWh meter) dimana munculnya tagihan listrik yang lebih tinggi

daripada jumlah yang seharusnya dibayarkan oleh pelanggan berdasarkan konsumsi. Hal ini terjadi karena angka yang dicatat oleh petugas atau sistem melebihi konsumsi riil yang digunakan pelanggan. Pelanggan listrik yang tidak menyadari adanya kesalahan pencatatan mungkin akan terus membayar tagihan bulanan yang lebih tinggi dari seharusnya.

Pelanggan juga harus mengalami kerugian yang mana uang pelanggan tertahan karena harus membayar lebih dahulu tagihan listrik sebelum bisa mengajukan koreksi, atau menerima tagihan susulan dari PT PLN (Persero) ULP Helvetia akibat keterlambatan pembayaran, yang membebani secara finansial. Apabila pelanggan terlambat membayar tagihan listrik akan dikenakan sanksi biaya keterlambatan dan pemutusan pasokan tenaga listrik (Sopiyan, 2021). Kesalahan pencatatan ini juga mengganggu anggaran keluarga karena biaya listrik menjadi tidak terduga dan tinggi. Kerugian tersebut dapat berdampak signifikan, terutama bagi pelanggan rumah tangga berpenghasilan rendah maupun pelaku usaha kecil yang memiliki dana sedikit sehingga terpaksa dialihkan untuk membayar tagihan yang salah. Jika pelanggan tidak segera membayar tagihan, bisa terjadi pemutusan sementara oleh pihak PLN yang mengakibatkan aktivitas pelanggan terganggu.

Akibat hal ini juga muncul keresahan serta ketidakpercayaan terhadap penyedia jasa kelistrikan PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan. Jika pencatatan penggunaan energi dilakukan dengan tidak akurat dan seringkali menghasilkan tagihan yang tidak mencerminkan pemakaian sebenarnya, pelanggan akan merasa diperlakukan secara tidak adil dan tidak transparan. Situasi ini berpotensi menimbulkan anggapan negatif bahwa PLN tidak menjalankan tugasnya secara profesional dan terkesan tidak mengutamakan kepentingan pelanggan. Kekhawatiran serta ketidakpastian mengenai besaran tagihan bulanan dapat mengurangi kepuasan pelanggan dan memicu pandangan publik yang mempertanyakan integritas penyedia layanan publik tersebut. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat melemahkan kepercayaan publik terhadap sistem pelayanan negara di sektor ketenagalistrikan serta mengganggu kelancaran komunikasi antara penyedia layanan dan para pengguna.

Dari perspektif hukum positif, kesalahan pencatatan yang menimbulkan tagihan tidak akurat beririsan dengan prinsip perlindungan konsumen dan kualitas layanan. Undang-Undang Ketenagalistrikan menegaskan bahwa konsumen tenaga listrik berhak memperoleh tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik (vide: Pasal 29 ayat (1) UU Ketenagalistrikan, 2009). Undang-Undang Perlindungan Konsumen menggariskan hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa—yang dalam konteks layanan listrik mencakup transparansi dan akurasi informasi tagihan serta mekanisme koreksi ketika terjadi kesalahan (vide: Pasal 4 jo. Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, 1999). Dengan demikian, tugas dan tanggung jawab petugas pencatat meter—dalam skema outsourcing—perlu diposisikan sebagai bagian dari kewajiban penyelenggara layanan untuk memastikan data konsumsi dan tagihan disajikan secara benar, dapat diverifikasi, serta tersedia mekanisme pemulihan yang efektif ketika terjadi kesalahan.

3.3. Pertanggungjawaban PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan dikarenakan Kesalahan Petugas Pencatat Meter Listrik dalam Pencatatan Meteran Listrik Pelanggan

Pertanggungjawaban Petugas Pencatat Meter dan Vendor (Alih Daya) atas Kesalahan Pencatatan

Dalam praktik ULP Helvetia Medan, petugas pencatat meter umumnya merupakan tenaga kerja alih daya yang bekerja melalui perusahaan rekanan (vendor). Secara fungsional,

petugas bertanggung jawab memastikan ketepatan atau akurasi pembacaan dan pencatatan angka kWh sebagai data dasar perhitungan tagihan. Apabila kesalahan terjadi karena ketidaktepatan misalnya salah baca, salah tulis, atau pencatatan tidak sesuai kondisi faktanya di lapangan, maka tanggung jawab pertama melekat pada petugas sebagai pelaksana teknis. Dalam skema alih daya, pertanggungjawaban tidak berhenti pada individu, karena vendor memiliki kewajiban manajerial untuk memastikan kompetensi, pembinaan, dan pengendalian mutu petugas yang ditugaskan.

Bentuk pertanggungjawaban pada level petugas biasanya dimulai melalui langkah korektif, dimulai dari: pemeriksaan ulang angka meter pelanggan dan klarifikasi data pencatatan yang telah masuk sistem, sebagai prasyarat koreksi tagihan. Secara internal, pengendalian kualitas kinerja vendor umumnya dilakukan melalui *Service Level Agreement* (SLA) sebagai tolok ukur evaluasi layanan. Ketika terjadi kesalahan pencatatan, konsekuensinya diarahkan pada pengurangan penilaian/score SLA vendor yang dapat berdampak pada pemotongan pembayaran kerja sama. Model ini menunjukkan pengalihan risiko dari PLN kepada vendor pada level hubungan kontraktual PLN–vendor, sekaligus menegaskan bahwa vendor memikul tanggung jawab institusional atas kinerja tenaga kerja yang dikelolanya.

Selanjutnya, vendor lazim menerapkan sanksi internal terhadap petugas yang melakukan kesalahan, mulai dari teguran tertulis, pemotongan insentif, hingga pemutusan hubungan kerja, bergantung pada tingkat kesalahan dan dampaknya. Di sisi PLN, apabila terjadi pola kesalahan berulang atau kesalahan yang dikategorikan serius seperti: melanggar SOP, manipulasi data, atau praktik tidak prosedural, PLN dapat mengambil langkah tegas pada hubungan kerja sama, termasuk peringatan kepada vendor hingga pengakhiran kerja sama. Sekalipun begitu, mekanisme SLA dan sanksi vendor merupakan mekanisme internal untuk pengendalian kinerja; mekanisme tersebut tidak menghapus pertanggungjawaban eksternal PLN terhadap pelanggan sebagai pihak yang menerima layanan.

Pertanggungjawaban PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan kepada Pelanggan atas Kesalahan Pencatatan

PT PLN ULP Helvetia tetap memiliki tanggung jawab akhir dalam memastikan bahwa mitra kerjanya memenuhi standar mutu pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 29 ayat (1) huruf a Undang-Undang Ketenagalistrikan, yang berbunyi: “konsumen berhak untuk mendapat pelayanan yang baik” (UU Ketenagalistrikan, 2009). Akibat dari terjadinya kesalahan pencatatan meteran listrik, konsumen memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban dan memperoleh pelayanan perbaikan serta mendapatkan pertanggungjawaban berupa ganti rugi (Angriani, 2023).

Ketepatan pencatatan angka meter kWh merupakan unsur penting untuk menjamin transparansi penagihan dan menjaga kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Apabila terjadi kesalahan, seperti kekeliruan pembacaan, salah input data, atau pengabaian kondisi di lapangan yang berakibat pada kerugian pelanggan baik berupa tagihan yang tidak sesuai, maupun hambatan administratif lainnya, maka PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan, tetap berkewajiban secara hukum untuk bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

Adanya bentuk perjanjian antara PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan dengan konsumen listrik yang berdasarkan Surat Perjanjian Jual Beli Listrik (SPJBTL) yang diberikan saat seorang pelanggan ingin berlangganan atau melakukan perubahan layanan kelistrikan dengan PLN, menimbulkan adanya perikatan antara kedua belah pihak yang tertuju pada ketentuan hukum perjanjian. Pasal 1338 KUH Perdata menyatakan bahwa:

“semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Ketentuan ini menegaskan bahwa perjanjian tidak dapat ditarik kembali, selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan yang sah menurut undang-undang.

Dari perspektif hubungan dengan pelanggan, PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan tetap merupakan pihak utama yang bertanggung jawab atas akurasi penagihan, karena pencatatan meter dan pembentukan rekening/tagihan merupakan bagian dari layanan penyediaan tenaga listrik. Kesalahan pencatatan (salah baca, salah input, atau kegagalan verifikasi) dapat menimbulkan kerugian pelanggan berupa tagihan yang tidak sesuai konsumsi riil, keterlambatan pembayaran karena tagihan tidak wajar, hingga konsekuensi administratif tertentu. Dalam situasi demikian, PLN tidak dapat semata-mata melepaskan tanggung jawab dengan alasan bahwa petugas merupakan tenaga alih daya, karena yang relevan adalah apakah kesalahan terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan pencatatan yang menjadi bagian dari proses layanan PLN.

Secara doktrinal, pertanggungjawaban pengganti (*vicarious liability*) dalam hubungan kerja menekankan bahwa pemberi kerja dapat dimintai tanggung jawab atas perbuatan bawahan sepanjang perbuatan itu dilakukan dalam lingkup pekerjaan (*course/scope of employment*), sehingga penilaiannya bertumpu pada keterkaitan tindakan dengan pekerjaan yang ditugaskan, bukan semata status formal kepegawaian (Muhtar, 2025). Pada saat yang sama, Dita & Winanti (2023), juga menegaskan bahwa tanggung jawab pemberi kerja tidak serta-merta melekat untuk seluruh tindakan bawahan; harus diuji unsur dan batasannya agar penerapannya proporsional. Dengan demikian, dalam kasus kesalahan pencatatan meter, kunci analisisnya adalah apakah kesalahan terjadi saat petugas menjalankan tugas pencatatan yang ditugaskan untuk kepentingan layanan PLN, menggunakan prosedur/sistem kerja PLN, dan menghasilkan output yang dipakai PLN untuk menagih pelanggan. Jika ya, maka tanggung jawab PLN terhadap pelanggan menjadi logis dan dapat dipertanggungjawabkan.

Bagi pelanggan listrik, hak dan kewajiban tercantum di dalam SPJBTL antara pelanggan listrik dengan PT PLN (Persero). Dalam SPJBTL hubungan hukum antara PT PLN (Persero) dengan pelanggan dituangkan melalui pengaturan mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak. Pelanggan memiliki hak untuk memperoleh pasokan tenaga listrik sesuai Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) dan berkewajiban menggunakan tenaga listrik secara benar dan melakukan pembayaran tagihan tepat waktu.

PT PLN (Persero) berhak menerima pembayaran atas tenaga listrik yang disalurkan dan berkewajiban menyalurkan tenaga listrik kepada pelanggan secara terus menerus dan tidak terputus-putus sesuai Tingkat Mutu Pelayanan (TMP). Apabila PT PLN tidak dapat memenuhi kewajiban tersebut PT PLN (Persero) wajib memberikan kompensasi berupa pengurangan tagihan listrik kepada pelanggan sesuai ketentuan yang berlaku. Sehingga SPJBTL tidak hanya menekankan kewajiban pelanggan dalam memenuhi pembayaran, tetapi juga menegaskan tanggung jawab PT PLN (Persero) dalam menjaga kualitas layanan.

Pertanggungjawaban PLN juga dapat dijelaskan melalui basis kontraktual dan regulatif. Pertama, hubungan PLN dengan pelanggan pada umumnya dibingkai melalui perikatan layanan (SPJBTL), sehingga berlaku prinsip bahwa perjanjian yang sah mengikat para pihak (vide: Pasal 1338 KUHPerdara). Dalam hubungan ini, pelanggan memenuhi kewajiban membayar sesuai pemakaian, sedangkan PLN berkewajiban menyelenggarakan layanan penyaluran listrik dan penagihan secara benar, serta memberikan mekanisme koreksi/kompensasi ketika terdapat kesalahan layanan. Kedua, Undang-Undang Ketenagalistrikan menegaskan hak konsumen untuk memperoleh pelayanan yang baik dan

hak mendapatkan ganti rugi dalam kondisi tertentu sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik (vide: Pasal 29 UU Ketenagalistrikan, 2009). Pada level kewajiban penyedia, norma layanan “sebaik-baiknya” juga menuntut standar pelayanan dan tata kelola penagihan yang akurat, sehingga kesalahan pencatatan yang menimbulkan tagihan keliru bertentangan dengan prinsip pelayanan yang baik (vide: Pasal 28 huruf b UU Ketenagalistrikan, 2009).

Adapun hak dan kewajiban yang diatur dalam Pasal 29 ayat (1) dan ayat (2) UU Ketenagalistrikan, khususnya pada.

- 1) “Konsumen berhak, untuk:
 - a) mendapat pelayanan yang baik;
 - b) mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
 - c) memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
 - d) mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
 - e) mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.
- 2) Konsumen, wajib:
 - a) melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
 - b) menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen;
 - c) memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
 - d) membayar tagihan pemakaian tenaga listrik; dan
 - e) menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan” (UU Ketenagalistrikan, 2009).

Berdasarkan Pasal 29 ayat (1) huruf a dijelaskan bahwa konsumen berhak “mendapat pelayanan yang baik”. Artinya, pelanggan berhak menerima layanan yang memenuhi prinsip mutu, keandalan dan keadilan. Sehingga kesalahan pencatatan meteran bertentangan dengan Pasal 29 ayat (1) huruf a, dimana kesalahan ini tidak memenuhi kriteria, baik karena menimbulkan kerugian bagi pelanggan (UU Ketenagalistrikan, 2009).

Kewajiban dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar dan mutu keandalan yang telah ditetapkan, serta memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen. Ketentuan ini memerintahkan pemegang izin usaha untuk menyediakan listrik yang memenuhi kriteria mutu dan keandalan yang ditetapkan oleh peraturan yang berlaku. Dalam hal terjadinya kesalahan pencatatan meteran listrik, berarti penyedia tidak memenuhi mutu pelayanan sesuai standar yang berlaku.

Kemudian Pasal 28 huruf b memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sehingga penyedia listrik berkewajiban menjaga kualitas interaksi layanan antara perusahaan dan pelanggan (UU Ketenagalistrikan, 2009). Berdasarkan ketentuan ini menjadi kewajiban yang mendasari hak-hak konsumen dan memastikan standar pelayanan yang konkrit dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila terjadinya kesalahan pencatatan meteran listrik maka salah satu kewajiban dari PT PLN (Persero) memberikan pelayanan yang sebaik-

baiknya kepada konsumen dan masyarakat dapat dikatakan tidak dilaksanakan dengan baik sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan untuk memenuhi kewajibannya. Maka dalam hal ini PT PLN (Persero) ULP Helvetia sebagai debitur cidera janji (wanprestasi) dalam pemenuhan kewajibannya kepada kreditur (pelanggan listrik).

Dalam konteks pemulihan, bentuk tanggung jawab PLN yang paling operasional adalah melakukan verifikasi ulang misalnya berbasis foto meter, melakukan koreksi data, dan memastikan tagihan disesuaikan dengan pemakaian riil. Jika pelanggan telah terlantar membayar, pemulihan dapat dilakukan melalui skema kompensasi misalnya pengurangan tagihan berikutnya/offset atas kelebihan bayar sesuai mekanisme internal dan ketentuan yang berlaku. Langkah pencegahan yang layak juga perlu ditegaskan, seperti kewajiban pengambilan foto meter dan input pada saat pembacaan serta proses verifikasi oleh verifikator sebelum rekening dijual/ditagihkan, guna meminimalkan kesalahan yang baru diketahui setelah pelanggan membayar.

Pelanggan listrik memiliki hak sepenuhnya untuk memperoleh pelayanan penyediaan tenaga listrik yang baik secara berkelanjutan, berkualitas tinggi, kredibel, dan dengan biaya yang sesuai dengan pemakaian, seperti yang dijamin oleh Undang-Undang Ketenagalistrikan. Dengan adanya kesalahan pencatatan meteran listrik hingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka tentu konsumen berhak mendapat ganti rugi apabila terjadi kesalahan pencatatan meteran yang diakibatkan kesalahan dan/ atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik seperti yang telah disebutkan pada Pasal 6 Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) RI No 2 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri ESDM RI No. 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT PLN (Persero), yang menjelaskan bahwa “PT PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% (sepuluh persen) di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan” (Permen ESDM, 2017).

Bentuk tanggung jawab dari PT PLN ULP Helvetia adalah melakukan perhitungan dari kesalahan catat meter tersebut, kelebihan bayar dari pelanggan akan dihitung setiap bulannya yang mana akan dikurangi dari setiap pemakaian pelanggan tersebut sampai akhirnya kelebihan bayar tersebut habis atau sudah sesuai dengan yang seharusnya. PT PLN ULP Helvetia Medan tetap bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh petugas pencatat meter. Upaya yang dapat dilakukan PT PLN (Persero) ULP Helvetia agar tidak terjadi kesalahan dalam pencatatan meteran adalah dengan mengambil foto meteran dan langsung diinput saat itu. Kemudian, akan ada proses verifikasi oleh verifikator, hal ini berlangsung apabila sebelum rekening dijual ke pelanggan atau sebelum pelanggan melakukan pembayaran rekening listrik. Apabila terjadi kesalahan setelah pelanggan melakukan pembayaran maka akan diberikan kompensasi.

Berdasarkan uraian-uraian konseptual tersebut di atas, maka pertanggungjawaban PLN dapat dipahami dalam dua lapis: Pertama, lapis internal (SLA, sanksi vendor, pembinaan petugas) untuk menjaga kualitas proses; dan Kedua, lapis eksternal (koreksi/kompensasi kepada pelanggan) untuk memastikan hak pelanggan atas pelayanan yang baik dan penagihan yang adil tetap terpenuhi. Mekanisme internal tidak boleh dijadikan alasan untuk mengurangi hak pelanggan, sebab hubungan layanan listrik dan penagihan, tetap berada pada PLN sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.

Pertanggungjawaban atas kesalahan pencatatan meter listrik harus dipahami secara berlapis tersebut. PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan bertanggung jawab kepada

pelanggan sepanjang kesalahan tersebut terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan pencatatan meter yang menjadi bagian dari proses layanan dan penagihan listrik, karena hasil pencatatan dipergunakan oleh PLN sebagai dasar pembentukan tagihan serta terkait langsung dengan kewajiban memberikan pelayanan yang baik. Di sisi lain, petugas pencatatan meter dan perusahaan vendor tetap memikul tanggung jawab internal atas kesalahan yang timbul dari kelalaian, pelanggaran SOP, atau pembinaan yang tidak memadai, yang dapat berimplikasi pada koreksi data, pengurangan nilai SLA, sanksi administratif internal, hingga evaluasi kerja sama. Dalam hubungan dengan pelanggan, bentuk pemulihan yang wajib diberikan adalah verifikasi ulang, koreksi data, penyesuaian tagihan, dan kompensasi apabila pelanggan telah mengalami kelebihan bayar atau kerugian akibat tagihan yang keliru. Konstruksi ini sekaligus menjawab tiga rumusan masalah penelitian, bahwa hubungan hukum petugas dengan PLN bersifat tidak langsung namun fungsional melalui vendor, tugas dan tanggung jawab pencatatan melekat pada pelaksanaan pekerjaan layanan, dan pada akhirnya PLN tetap menjadi pihak yang bertanggung jawab secara hukum kepada pelanggan sebagai penyelenggara utama layanan ketenagalistrikan. Dengan demikian, hubungan petugas – vendor – PLN tidak menghapus tanggung jawab PLN kepada pelanggan, sebab yang menentukan adalah fungsi pencatatan meter sebagai bagian dari proses layanan dan penagihan listrik.

4. Penutup

Hubungan hukum antara PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan dan petugas pencatatan meter secara formal bersifat tidak langsung, karena petugas bekerja melalui perusahaan alih daya, namun tetap memiliki hubungan fungsional dengan PT PLN dalam pelaksanaan tugas pencatatan meter sebagai bagian dari pelayanan kelistrikan kepada pelanggan. Hubungan hukum tersebut dituangkan dalam perjanjian kerja sama antar badan hukum dengan perusahaan alih daya, yakni: PT Sanobar Gunajaya, sebagai penyedia jasa tenaga kerja. Hubungan hukum pekerja *outsourcing* yang tidak memiliki hubungan hukum secara langsung dengan PT PLN ULP Helvetia, sesuai hukum pertanggungjawaban pengganti (*vicarious liability*), maka petugas pencatat meteran tetap memperoleh instruksi, serta pengawasan dari pihak PT PLN ULP Helvetia Medan. Tanggung jawab utama petugas pencatat meter adalah mencatat pemakaian listrik pelanggan secara tepat, yang kemudian menjadi dasar perhitungan tagihan. Apabila terjadi kekeliruan dalam pencatatan, maka petugas wajib melakukan verifikasi ulang dan melaporkannya kepada atasannya. Pertanggungjawaban PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan atas kesalahan pencatatan meter listrik oleh petugas, karena tidak memenuhi kewajiban pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 28 dan Pasal 29 UU Ketenagalistrikan. Kesalahan ini merupakan bentuk wanprestasi, maka pelanggan listrik berhak mendapatkan ganti rugi sesuai yang diatur dalam Peraturan Menteri ESDM RI No. 2 Tahun 2025 dan pertanggungjawaban yang dilakukan PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan melalui perhitungan ulang kelebihan bayar dari pelanggan akan dihitung setiap bulannya, yang nantinya akan dikurangi dari setiap pemakaian pelanggan tersebut sampai akhirnya kelebihan bayar tersebut habis atau sudah sesuai dengan yang seharusnya.

PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan perlu menegaskan secara lebih rinci bentuk tanggung jawab hukum, standar kerja, dan mekanisme pengawasan dalam perjanjian kerja sama dengan perusahaan penyedia tenaga alih daya, agar tidak terjadi kekaburan pembagian tanggung jawab antara petugas, vendor, dan PLN sendiri. Selain itu, PLN juga perlu memperkuat pelatihan teknis, pengawasan lapangan, serta sistem verifikasi hasil pencatatan meter, termasuk optimalisasi penggunaan dokumentasi foto meter dan pemeriksaan berlapis

sebelum tagihan diterbitkan kepada pelanggan. Di sisi lain, mekanisme koreksi dan kompensasi kepada pelanggan yang dirugikan harus dibuat lebih cepat, transparan, dan mudah diakses, sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen tidak berhenti pada pengaturan normatif, tetapi benar-benar terlaksana dalam praktik pelayanan kelistrikan.

Referensi

Buku

Marzuki, P. M. (2009). *Penelitian Hukum*. Kencana.

Soekanto, S., & Mamudji, S. (2010). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Rajawali Pers.

Widiyastuti, Y. S. M. (2020). *Asas-Asas Pertanggungjawaban Perdata (Bagian Pertama)*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.

Artikel Jurnal

Adekayanti, Y. A. (2021). Analisis Gangguan pada KWH Meter Pelanggan di PT PLN (Persero) UP3 Sumbawa Menggunakan Fishbone dan PDCA (Plan, Do, Check, Action). *Jurnal Industri dan Teknologi Samawa*, 2(1), 22–31. <https://doi.org/10.36761/jitsa.v2i1.1020>

Dita, S. A., & Winanti, A. (2023). Analisis Asas *vicarious liability* dalam Pertanggungjawaban Pengganti atas Perbuatan Melawan Hukum Pegawai Bank. *Jurnal USM Law Review*, 6(2), 526-542. <https://doi.org/10.26623/julr.v6i2.7037>

Fatimah, F., & Arief, B. N. (2012). Pertanggungjawaban Pengganti (*Vicarious Liability*) dalam Kebijakan Formulasi Hukum Pidana di Indonesia. *Law Reform*, 7(2), 1-42. <https://doi.org/10.14710/lr.v7i2.12408>

Hadziq, S., & Sugiharto, G. (2024). *Vicarious liability* dalam KUHP Nasional dikaji dari perspektif *Living Law* di Yogyakarta. *Lex Renaissance*, 9(1), 134–156. <https://doi.org/10.20885/JLR.vol9.iss1.art7>

Haris, A. (2017). Sistem Pencatat KWH Meter Terintegrasi Komputer untuk Meningkatkan Layanan pada Pelanggan. *Jurnal Kila*, 6(1), 22–27. <https://doi.org/10.33322/kilat.v6i1.664>

Kasmawati. (2015). Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Tegangan Tinggi di Bandar Lampung. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 7(3), 345–354. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v7no3.395>

Muhtar, R. N. (2025). Penerapan asas *vicarious liability* dalam perbuatan melawan hukum pada hubungan kerja: Studi kasus menurut hukum Indonesia dan hukum Inggris. *Lex Patrimonium*, 4(3). Art. 12, 1-27. <https://scholarhub.ui.ac.id/lexpatri/vol4/iss3/12>

Nugraha, Y. T., Ghabriel, K., & Dharmawan, I. F. (2021). Implementasi ANFIS dalam Prakiraan Konsumsi Energi Listrik di Kota Medan Pada Tahun 2030. *Jurnal Teknik Elektro*, 4(1), 55–59. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/RELE/article/view/7826/5869>

Seseli, Y. B., Yossie, M. Y. J., & Kaesmetan, R. (2025). 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. *Petium Law Journal*, 2(2), 564–587. <https://doi.org/10.35508/pelana.v2i2.20793>

Sopiyani, R. (2021). Implikasi Yuridis dalam Pembayaran Tagihan Tenaga Listrik yang Tidak Sesuai Pemakaian Akibat Kerusakan Alat Pengukur dan Pembatas. *Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia*, 1(2), 1007–1018. <https://scholarhub.ui.ac.id/dharmasisya/vol1/iss2/33>

Wiratno. (2018). Upaya Pencegahan Kesalahan Tagihan PLN pada Nasabah Regular-Rumah Tangga di Palangka Raya. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan BALANGA*, 6(2), 15–17. <https://media.neliti.com/media/publications/333343-an-effort-to-prevent-incorret-plns-invoi-415c1319.pdf>

Website

Ahmadhidayat. (2021, November 24). *Layanan baca meter mandiri di PLN Mobile, bantu pelanggan pantau penggunaan listrik*. <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2021/11/layanan-baca-meter-mandiri-di-pln-mobile-bantu-pelanggan-pantau-penggunaan-listrik/>

Imaduddin, M. H. (2021, Oktober 8). *Tagihan PLN bermasalah akibat petugas salah input angka meteran KWH*. <https://mediakonsumen.com/2021/10/06/surat-pembaca/tagihan-pln-bermasalah-akibat-petugas-salah-input-angka-meteran-kwh>

Karya Ilmiah

Angriani, A. (2023). *Tanggung Jawab Perdata PT PLN (Persero) Rayon Kota Dompu dalam Kesalahan Pencatatan KWH Meter Listrik Konsumen*. [Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Mataram]. <https://eprints.unram.ac.id/id/eprint/44105>

Octaviani, B. (2023). *Perlindungan Hak-Hak Konsumen pada PT Perusahaan Listrik Negara di Kota Palu berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*. [Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Tadulako]. <https://repository.untad.ac.id/id/eprint/134291>

Qibtiyah, M. (2007). *Perlindungan Hukum bagi Pekerja Dalam Perjanjian Pemborongan Pekerjaan Secara Outsourcing antara PT PLN (Persero) dengan PT Radite Kasih Julung Kembang di Kota Surakarta*. [Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret]. <https://core.ac.id/download/16507620.pdf>

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. (1847).

Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan*.

Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia. (2025). *Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)*.