

## ABSTRAK

**Nuri Yani Saadah** : *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tagihan Listrik di PT. PLN Rayon Majalaya Hubungannya dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan*

Perlindungan hukum konsumen merupakan setiap upaya untuk melindungi kepentingan dan hak-hak masyarakat selaku konsumen. Konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. PT. PLN (Persero) Rayon Majalaya selaku pengusaha di bidang tenaga listrik terkadang melakukan kesalahan yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen, salah satunya dalam pencatatan meter yang tidak sesuai dengan KWH meter di rumah konsumen sehingga membengkaknya tagihan listrik (kelebihan tagih) akan tetapi tidak sesuai dengan pemakaian konsumen.

Dalam penelitian ini permasalahan yang akan dibahas yaitu bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas membengkaknya tagihan listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Majalaya berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, kendala-kendala apa yang dihadapi, serta bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi PT. PLN (Persero) Rayon Majalaya dalam memberikan perlindungan hukum konsumen terhadap membengkaknya tagihan listrik.

Penelitian ini bertolak pada Pasal 29 ayat (1) huruf (c) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan jo Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode deskriptif analitis, dengan penelitian yuridis empiris yang bersifat kualitatif. Data yang di ambil ialah data primer yaitu penelitian lapangan di PT. PLN (Persero) Rayon Majalaya dengan observasi dan wawancara serta data sekunder berupa studi kepustakaan yang bahannya diambil di perpustakaan-perpustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : pelaksanaan perlindungan hukum konsumen terhadap tagihan listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Majalaya masih belum sepenuhnya sesuai dengan Pasal 29 ayat (1) huruf (c) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Kendala-kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum konsumen terhadap tagihan listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Majalaya, diantaranya : pertama adanya ketidaktepatan dari petugas pencatat meter; kedua kurang mendukungnya kualitas elektronik yang digunakan petugas; dan ketiga kurangnya kesadaran masyarakat untuk bekerjasama dengan petugas pencatat meter. Upaya yang dilakukan untuk menangani kendala yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero) Rayon Majalaya dalam memberikan perlindungan hukum terhadap membengkaknya tagihan listrik yaitu : pertama menghimbau petugas pencatat meter agar lebih teliti dalam melaksanakan tugasnya; kedua memperbaharui/ memperbaiki alat elektronik yang digunakan petugas; dan ketiga memasang spanduk-spanduk yang berisi himbauan kepada masyarakat untuk bekerjasama agar mempermudah petugas melaksanakan tugasnya.