

**TANGGUNG JAWAB PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA
(PERSERO) TERHADAP PEMADAMAN LISTRIK YANG
MENYEBABKAN KERUGIAN USAHA MASYARAKAT MIKRO KECIL
DAN MENENGAH (UMKM) KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Hukum



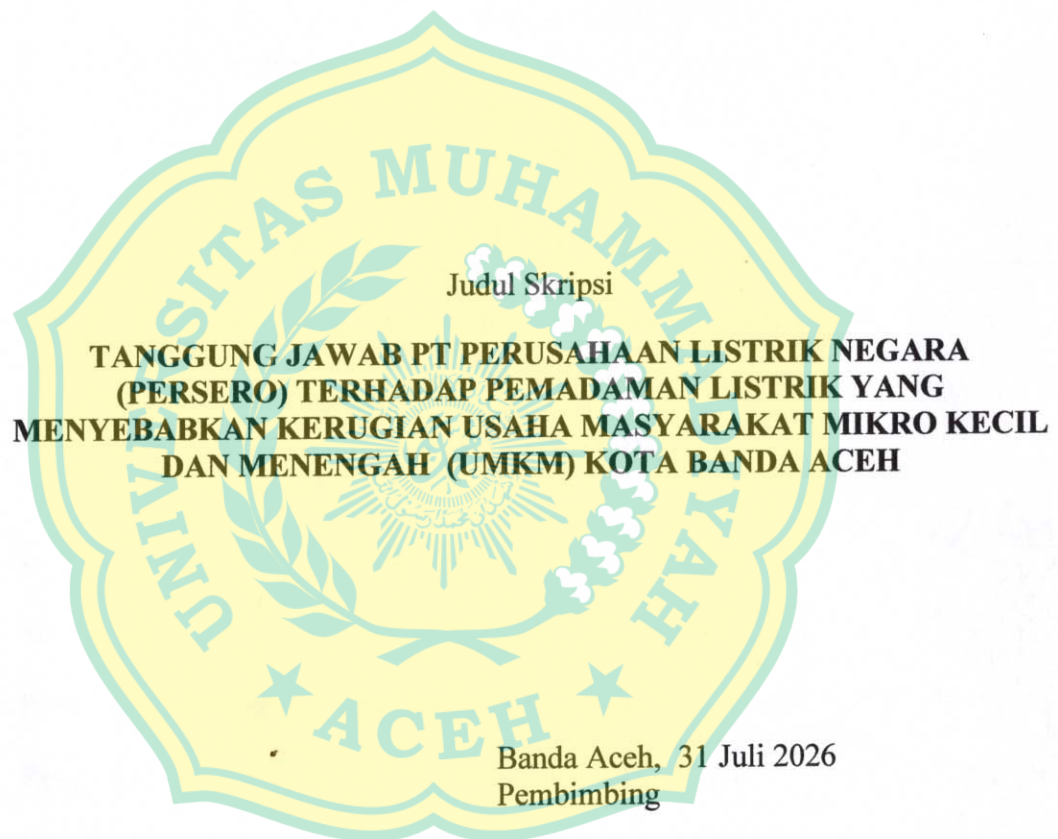
Oleh:

Nama	: Farhan Hafidz
NPM	: 2201110081
Program Studi	: Ilmu Hukum
Bagian	: Hukum Perdata

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH ACEH
BANDA ACEH
2026**

Telah Disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh



Nurhafni, S.H., M.H.

Judul Skripsi

**TANGGUNG JAWAB PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA
(PERSERO) TERHADAP PEMADAMAN LISTRIK YANG
MENYEBABKAN KERUGIAN USAHA MASYARAKAT MIKRO KECIL
DAN MENENGAH (UMKM) KOTA BANDA ACEH**

Oleh

Nama : Farhan Hafidz
No. Mahasiswa : 2201110081
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji
Pada Tanggal 21 Agustus 2026
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.
2. Sekretaris : Trio Yusandy, S.H., M.Kn.
3. Pembimbing/Penguji I : Nurhafni, S.H., M.H.
4. Penguji II : Dr. Irfan Iryadi, S.H., M.Kn
5. Penguji III : Adi Hermansyah, S.H., M.H.

(.Mainita...)
(.Trio Yusandy...)
(.Nurhafni...)
(.Dr. Irfan Iryadi...)
(.Adi Hermansyah...)

Banda Aceh, 02 September 2026
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

ABSTRAK

**FARHAN
HAFIDZ
2026**

**TANGGUNG JAWAB PT PERUSAHAAN LISTRIK
NEGARA (PERSERO) TERHADAP PEMADAMAN
LISTRIK YANG MENYEBABKAN KERUGIAN
USAHA MASYARAKAT MIKRO KECIL DAN
MENENGAH (UMKM) KOTA BANDA ACEH**

Fakultas Hukum, Universitas, Muhammadiyah Aceh
(iv, 59) pp, tabl, bibl, app

NURHAFNI, S.H., M.H

Pasal 29 ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan menjelaskan bahwa konsumen berhak “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”. Namun pada kenyataannya pemadaman di Kota Banda Aceh tidak sepenuhnya diganti rugi oleh PLN kerugian kepada pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan tanggung jawab PT PLN (Persero) Banda Aceh terhadap kerugian UMKM, penyebab PT PLN (Persero) Banda Aceh tidak memberikan ganti rugi kepada pelaku UMKM dan upaya yang dapat ditempuh oleh pelaku UMKM untuk meminta ganti rugi akibat pemadaman listrik oleh PT PLN (Persero).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini penelitian yuridis empiris dengan pendekatan penelitian kepustakaan (*library reseach*), yaitu dengan mempelajari literatur (buku-buku), teori-teori dan perundang-undangan, dan penelitian lapangan (*field reseach*) dengan wawancara kepada responden dan informan yang berkenaan langsung dengan permasalahan yang diteliti.

Hasil penelitian menjelaskan Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh PLN Banda Aceh adalah ganti rugi dalam bentuk uang dan melakukan upaya pencegahan agar gangguan serupa tidak terulang. Penyebab PT PLN (Persero) Banda Aceh tidak memberikan ganti rugi kepada pelaku UMKM adalah karena kerugian yang harus dapat dibuktikan, sedangkan masih terdapat UMKM sangat sulit untuk membuktikan hal ini dan yang kedua adalah karena tidak semua kesalahan dari PLN, seperti halnya bencana alam, sehingga PLN tidak dapat memberikan ganti rugi kepada konsumen. Proses yang dapat dilakukan adalah secara litigasi dan non litigasi, secara non litigasi dapat dilakukan secara membuat pengaduan ke PLN Mobile s musyarah dan mediasi, sedangkan opsi terakhir ada litigasi dengan membuat gugatan ke Pengadilan Negeri.

Kepada PLN Banda Aceh perlu membuat SOP yang lebih transparan dan mudah diakses publik terkait prosedur pengajuan ganti rugi. Kepada pelaku usaha diharapkan dapat meminta pengajuan ganti rugi kepada PLN jika mengalami kerugian secara berkala. Pemerintah agar memfasilitasi pelatihan pencatatan keuangan sederhana bagi UMKM serta perlu dikaji ulang Perjanjian Penyambungan Tenaga Listrik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan hidayahnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat dan salam dilimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang merupakan tauladan dalam kehidupan manusia menuju jalan yang diridhai oleh Allah SWT. Karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Tanggung Jawab PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Terhadap Pemadaman Listrik yang Menyebabkan Kerugian Usaha Masyarakat Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Kota Banda Aceh”** diajukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini. Secara khusus ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada:

1. Ibu Nurhafni, S.H., M.H, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dalam memberikan bimbingan sehingga penulisan dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Mainita, S.H., M.H. Kes selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

3. Bapak Dr. Irfan Iryadi, S.H., M. Kn selaku dosen wali yang telah membantu dalam proses pembelajaran.
4. Dosen-dosen dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan ilmu dan nasihat sehingga proses pekerjaan skripsi dapat terlaksana dengan baik.
5. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden dan informan yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi, serta membantu penulis dalam proses pengumpulan data penelitian. Kesediaan, kerja sama, dan informasi yang diberikan sangat berarti dalam mendukung kelancaran serta penyelesaian penelitian ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan partisipasi dari para responden dan informan, penelitian ini tidak dapat terlaksana dengan baik.
6. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2022 program studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan.
7. Serta ucapan terima kasih kepada semua pihak yang tak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang sangat spesial kepada Ibu dan ayah tercinta yaitu Erwin dan Rita Andayani yang telah mendoakan dan mendidik dengan penuh kasih sayang, serta memberikan motivasi dan semangat sehingga penulisan skripsi ini diselesaikan dengan baik meskipun terdapat kekurangan di dalam skripsi ini. Penulisan skripsi ini telah diupayakan semaksimal mungkin, namun masih ditemukan kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan. Oleh karena

itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya kepada Allah Swt, dimohonkan taufiq dan hidayah semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan ilmu pengetahuan, khususnya dalam hukum Perdata.

Banda Aceh, 1 Juli 2026
Penulis

Farhan Hafidz
Npm: 220111081



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian	9
C. Metode Penelitian	9
D. Sistematika Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab.....	14
B. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum.....	14
C. Perlindungan Konsumen.....	22
D. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	30
E. Tinjauan Umum Tentang UMKM	33
BAB III TANGGUNG JAWAB PT PLN (PERSERO) TERHADAP PEMADAMAN LISTRIK YANG MENYEBABKAN KERUGIAN USAHA MASYARAKAT MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) KOTA BANDA ACEH	
A. Tanggung Jawab PT PLN (Persero) Banda Aceh Terhadap Kerugian UMKM.....	35
B. Penyebab PT PLN (Persero) Banda Aceh Tidak Memberikan Ganti Rugi Kepada Pelaku UMKM.....	41
C. Upaya yang Dapat Ditempuh Oleh Pelaku UMKM Untuk Meminta Ganti Rugi Akibat Pemadaman Listrik Oleh PT PLN (Persero)....	48
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang dan Permasalahan

Kebutuhan manusia saat ini kian beraneka ragam seiring dengan berjalannya waktu. Salah satunya adalah kebutuhan mengenai teknologi yang perkembangannya semakin pesat sejalan dengan inovasi-inovasi yang bermunculan. Keberadaan teknologi di era globalisasi saat ini tentu mempermudah semua pekerjaan di segala bidang kehidupan manusia. Namun, pada umumnya keberadaan teknologi saat ini masih bergantung dengan peranan dari listrik itu sendiri. Dengan adanya listrik, teknologi pun dapat digunakan sehingga dalam hal ini listrik memiliki peranan yang sangat penting untuk memenuhi jalannya kehidupan manusia. Untuk dapat menggunakan keberadaan listrik tersebut, di Indonesia sendiri telah dikelola oleh badan usaha berbentuk Persero yaitu PT.PLN (Persero).¹

Mengingat sangat eratnya kaitan listrik dalam kehidupan masyarakat luas, maka di Indonesia penyediaan listrik dikuasai oleh Negara yang pengelolaannya saat ini dilakukan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara Persero (PLN). PT PLN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), diberikan kuasa sebagai pemegang usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum berdasarkan UU No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan dan PP No. 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik. Melalui kuasa yang diberikan Pemerintah kepada

¹ I Gusti Agung Ayu Putri dan Laksmi Ngakan Ketut Dunia, "Pertanggungjawaban Hukum Pt.Pln (Persero) Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pemadaman Listrik Secara Sepihak", *Jurnal Hukum Bisnis*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, hlm. 1-2

PT PLN (Persero), diharapkan PT PLN (Persero) dapat menjalankan usaha ketenagalistrikan dengan bertitik berat pada kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi. Sebagai Badan Usaha Milik Negara, pengelolaan listrik diharapkan pula dapat semaksimal mungkin menyediakan listrik secara merata dan bermutu.²

Akan tetapi saat terjadi pemadaman yang dilakukan oleh PT.PLN (Persero) seringkali dilakukan dengan cara sepihak dan tidak sesuai prosedur yang ada, sehingga banyak masyarakat (konsumen) yang mengeluh dengan pelayanan yang dilakukan oleh PT.PLN (persero), kurang meratanya informasi yang disampaikan PT. PLN (Persero) untuk sampai ke pelanggan, berdampak terhadap kerugian masyarakat, banyak alat elektronik yang rusak sehingga merugikan UMKM karena aliran listrik yang putus tiba-tiba. Setidaknya, apabila pemadaman listrik yang dilakukan disebabkan pemeliharaan jaringan, masyarakat akan memaklumi dan dapat bersiap-siap untuk menon-aktifkan alat elektroniknya terlebih dahulu sehingga meminimal kerusakan terhadap alat elektronik.³

Sedangkan dalam hal ini PT. PLN dan pelanggan telah melakukan perjanjian jual beli tenaga listrik yang dilakukan oleh Pelanggan dan pelaku usaha. Dalam perjanjian jual beli juga adanya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi para pihak. Hubungan hukum antara pelanggan dengan PT.PLN

² Gabriela Patricia Andrea, "Perlindungan Konsumen Dalam Pemadaman Listrik Sepihak Oleh Pt. Pln (Persero)" *Lex Crimen*, Vol. V/No. 6/Ags/2016, hlm. 24

³ Andre Crhistove, "Tanggung Jawab Pt.PlN Terhadap Kerugian Konsumen Yang Timbul Akibat Pemadaman Aliran Listrik", *Lex Privatum*, Vol. VII/No. 1/Jan/2019, hlm. 105

Rayon Pringgabaya yaitu, dilihat dari adanya suatu perjanjian jual beli antara kedua belah pihak dimana perjanjian itu juga timbul karena adanya hak dan kewajiban yang dilakukan maupun diterima pada saat sudah terjadinya kesepakatan perjanjian jual beli. Untuk memenuhi hak dan kewajiban pelanggan jual beli tenaga listrik ditandai dengan adanya SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik). Dalam surat perjanjian tersebut adanya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh PT. PLN dengan Pelanggan.⁴

Batas tanggung jawab PT PLN (Persero) terhadap pemadaman listrik pada dasarnya berkaitan dengan kewajiban PLN dalam memenuhi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) tenaga listrik kepada konsumen. PLN sebagai badan usaha penyedia tenaga listrik berkewajiban memberikan pelayanan yang memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan oleh pemerintah, termasuk dalam hal lama dan jumlah gangguan listrik. Apabila terjadi pemadaman yang menyebabkan realisasi tingkat mutu pelayanan melebihi batas yang telah ditetapkan, PLN pada prinsipnya dapat dikenakan kewajiban memberikan kompensasi atau pengurangan tagihan kepada konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun, tanggung jawab tersebut tidak bersifat mutlak, karena terdapat kondisi tertentu yang berada di luar kemampuan dan kendali PLN, seperti keadaan kahar (*force majeure*), bencana alam, kerusakan, sabotase, atau perintah dari instansi yang berwenang. Dengan demikian, batas tanggung jawab PLN dapat dilihat dari kemampuan PLN dalam mengendalikan penyebab pemadaman, pemenuhan standar pelayanan

⁴ Renni Aryani, "Tanggung Jawab PT.PLN Atas Jual Beli Tenaga Listrik Terhadap Konsumen (Studi Kasus di PT. Pln Rayon Pringgabaya)", *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Januari 2023, hlm. 498

yang ditetapkan, serta adanya atau tidaknya keadaan yang dapat membebaskan PLN dari kewajiban memberikan kompensasi kepada konsumen.

Kekecewaan masyarakat sebagai konsumen listrik bahwa pihak PT. PLN (Persero) dianggap melalaikan kewajibannya adalah dengan tidak didahului dengan keterangan jadwal pelaksanaan pemadaman yang jelas. Penyebaran informasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalkan dengan pengumuman di desa-desa, surat edaran atau melalui media elektronik lainnya. Pemberitahuan informasi tidak diskriminatif terhadap konsumen. Setiap konsumen berhak mendapat informasi yang sama kadarnya dengan konsumen lainnya. Termasuk penyebaran informasi pemadaman, yang seharusnya diterima konsumen dari pihak PT. PLN (Persero).⁵

Jika dilihat dari sisi perlindungan konsumen hal ini sudah termasuk melanggar hak-hak konsumen yang dilakukan oleh produsen sebagai penyedia jasa. Hal ini didasari oleh Pasal 21 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik yang berbunyi : “pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik harus memberitahukan pelaksanaan ketentuan Ayat (2) Huruf a kepada konsumen paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum penghentian sementara penyediaan tenaga listrik”

Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan menjelaskan bahwa

⁵Andre Crhistove, *Op.,Cit*, hlm. 106

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.

Kemudian pada hak dan kewajiban PT.PLN (Persero) sendiri tercantum dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 27 dan Pasal 28. Dijelaskan kewajiban dari Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku, memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat, dll. Dalam hal terjadinya pemadaman listrik secara sepihak, 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) untuk memenuhi kewajibannya. Maka dalam hal ini PT.PLN (Persero) sebagai debitur cidera janji (wanprestasi) dalam pemenuhan kewajibannya kepada kreditur (konsumen pengguna listrik). Wanprestasi tersebut dapat timbul karena kesengajaan/kelalaian debitur dan adanya keadaan memaksa.⁶

Pemadaman listrik dapat menimbulkan berbagai bentuk kerugian bagi UMKM, terutama bagi usaha yang dalam kegiatan operasionalnya sangat

⁶ I Gusti Agung Ayu Putri dan Laksmi Ngakan Ketut Dunia, Op., Cit, hlm. 4

bergantung pada tenaga listrik. Kerugian tersebut dapat berupa terhentinya proses produksi, terganggunya kegiatan pelayanan kepada konsumen, berkurangnya pendapatan atau omzet, serta rusaknya bahan maupun produk yang membutuhkan penyimpanan dengan suhu tertentu. Selain itu, pemadaman listrik juga dapat menyebabkan kerusakan peralatan elektronik dan mesin produksi akibat gangguan atau perubahan tegangan listrik ketika aliran listrik kembali menyala. Pada usaha seperti kedai makanan, percetakan, laundry, usaha fotokopi, serta penjualan makanan beku, ketergantungan terhadap listrik menyebabkan dampak pemadaman menjadi lebih besar karena kegiatan usaha tidak dapat berjalan secara optimal selama listrik padam. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan biaya operasional karena pelaku usaha harus menggunakan sumber listrik alternatif atau menanggung biaya penggantian barang dan peralatan yang rusak. Dengan demikian, pemadaman listrik tidak hanya mengakibatkan kerugian secara langsung berupa kerusakan barang atau peralatan, tetapi juga kerugian tidak langsung berupa kehilangan kesempatan memperoleh pendapatan dan terganggunya keberlangsungan kegiatan usaha. Dampak tersebut sejalan dengan temuan bahwa pemadaman listrik dapat menghentikan produksi dan mengurangi pendapatan UMKM, khususnya usaha yang bergantung pada peralatan listrik dan pendingin.

PT.PLN selaku pemegang kuasa usaha tenaga-listrik-an wajib menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Perlindungan hukum bagi konsumen listrik sangat diperlukan, terutama dalam masalah pemadaman listrik yang dapat merugikan konsumen.

Jika tidak ada pengaturan dan pengawasan, maka dapat berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja PT.PLN.⁷

Apabila terjadi pelanggaran oleh PT.PLN maka tentunya itu tidak sesuai lagi dengan tujuan dari perlindungan terhadap konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999. Selain melanggar beberapa pasal dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga telah melanggar Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. yang menyatakan bahwa pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan dan pemegang izin usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan umum wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Setiap konsumen listrik yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh PT.PLN dapat menyelesaikan sengketaanya melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁸

Namun pada kenyataanya pemadaman listrik yang terjadi di Kota Banda Aceh menyebabkan kerugian UMKM kerugian yang dialami akibat pemadaman listrik yaitu menyebabkan peningkatan harga satuan produksi. Untuk memperkirakan besarnya kerugian yang dialami oleh industri kecil dan menengah didasarkan pada harga pokok produksi yang dikeluarkan untuk menghasilkan barang jadi. Hal ini akan menyebabkan para pelaku usaha mikro akan mengeluarkan biaya tambahan karena harus membeli genset dan harus

⁷ Suatan C. Marcelina, "Tanggung Jawab Perusahaan Listrik Negara Terhadap Konsumen", *Lex et Societatis*, Vol. IV/No. 5/Mei/2016, hlm. 104

⁸ *Loc.,Cit*

mengeluarkan biaya untuk membeli bahan bakar setiap pemadaman listrik dan pada akhirnya akan mempengaruhi pendapatan para pengusaha mikro tersebut. Selain itu kerusakan produk/bahan baku, terhentinya operasional (produksi/pelayanan) dan juga kerusakan peralatan elektronik.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terdapat beberapa kerugian yang telah dialami oleh UMKM/pelaku usaha yang berada di Kota Banda Aceh terdapat pemadaman listrik yang terjadi selama 3 (tiga) hari kemarin, berikut data yang telah dikumpulkan :

Tanggal	Jenis Usaha	Penghasilan	Kerugian
29 September-1 Oktober	Lamcara coffe	Rp.2.500.000	Rp.500.000
29 September-1 Oktober	Fauzan RO	Rp.500.000	Rp.350.000
29 September-1 Oktober	Modern Foto	Rp.400.000	Rp.200.000
29 September-1 Oktober	Jus Buah	Rp.180.000	Rp.90.000

Berdasarkan hal tersebut terdapat kerugian yang dialami oleh konsumen. Sehingga diperoleh judul “Tanggung Jawab PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) dalam Pemadaman Listrik yang Menyebabkan Kerugian Usaha Masyarakat Kota Banda Aceh” dengan rumusan masalah sebagai berikut ini :

1. Bagaimana tanggung jawab PT PLN (Persero) Banda Aceh terhadap kerugian UMKM?
2. Apa penyebab PT PLN (Persero) Banda Aceh tidak memberikan ganti rugi kepada pelaku UMKM?

3. Apa upaya yang dapat ditempuh oleh pelaku UMKM untuk meminta ganti rugi akibat pemadaman listrik oleh PT PLN (Persero)?

B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada kajian ilmu hukum perdata, tentang “Tanggung Jawab PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Dalam Pemadaman Listrik Yang Menyebabkan Kerugian Usaha Masyarakat Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Masyarakat Kota Banda Aceh”

2. Tujuan Penelitian

Dalam hal ini tujuan penelitian seperti yang penulis maksudkan adalah antara lain sebagai berikut ..

1. Untuk menjelaskan tanggung jawab PT PLN (Persero) Banda Aceh terhadap kerugian UMKM.
2. Untuk menjelaskan penyebab PT PLN (Persero) Banda Aceh tidak memberikan ganti rugi kepada pelaku UMKM.
3. Untuk menjelaskan upaya yang dapat ditempuh oleh pelaku UMKM untuk meminta ganti rugi akibat pemadaman listrik oleh PT PLN (Persero).

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini penelitian yuridis empiris dengan pendekatan penelitian kepustakaan (*library reseach*), yaitu dengan mempelajari literatur (buku-buku), tiori-tiori dan perundang-undangan, dan penelitian lapangan (*field reseach*) dengan wawancara kepada

responden dan informan yang berkenaan langsung dengan permasalahan yang diteliti.

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- a. Tanggung jawab merupakan tanggung jawab yang menjadi beban untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan tidak melanggar rambu-rambu hukum. Ada pun wujud pertanggungjawaban hukum adalah berupa sanksi, yaitu rambu-rambu hukum.
- b. PT PLN (Persero) adalah badan usaha milik negara yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan (Persero)
- c. Pemadaman Listrik adalah suatu hal yang merugikan terlebih jika pemadaman dilakukan pada waktu sibuk seperti jam kerja. Tanpa adanya listrik praktis tidak banyak hal yang dapat dilakukan. Indonesia termasuk negara yang suplai enersi listrinya sangat kecil, dibandingkan dengan luas daerah dan jumlah penduduk.⁹
- d. Kerugian adalah berbagai bentuk dampak negatif yang dialami oleh seseorang, kelompok, atau badan hukum akibat suatu peristiwa, tindakan, atau kelalaian yang mengakibatkan gangguan terhadap integritas fisik, psikologis, maupun materiil.¹⁰

⁹ https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/175/4/128120022_file4.pdf (dikases pada hari Senin, Tanggal 02 Maret 2026, pukul 19.30 WIB)

¹⁰ <https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/24554/3/BAB%20II.pdf> (dikases pada hari Selasa tanggal 10 Maret 2026 pukul 23.00 WIB)

- e. Usaha UMKM adalah pengusaha yang memiliki aset tetap kurang dari Rp 200 juta dan omset per tahun kurang dari Rp 1 milyar dan memiliki tenaga kerja sebanyak 5-9 orang.¹¹

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

a. Lokasi

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Banda Aceh

b. Populasi

PT. PLN Persero Banda Aceh

3. Cara Pengambilan Sampel

Untuk memperoleh data yang lengkap, penelitian dilakukan secara profesional yaitu seluruh populasi yang diambil diperkirakan dapat memberikan data dan informasi yang jelas dan akurat tentang masalah yang diteliti secara *purposive sampling*. *purposive sampling* yaitu memilih beberapa responden beserta informan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang diperkirakan mewakili seluruh populasi.

Keseluruhan sample yang akan di ambil terdiri dari :

Responden

1. Pelaku UMKM 4 Orang
2. Direktur Uatama PT PLN (Persero) Kota Banda Aceh 1 Orang

Informan :

Untuk melengkapi informasi yang diperlukan dilakukan pula wawancara dengan informan antara lain:

¹¹ Suyadi1, Syahdanur dan Susie Suryani, “Analisis Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Bengkalis-Riau”, *Jurnal Ekonomi KIAT*, Vol. 29, No. 1, Juni 2018, hlm. 2

- a. Ketua YAPKA I orang
- b. Akademisi I orang

4. Cara pengumpulan data

Dalam rangka pengumpulan data primer maupun sekunder, maka penulis menggunakan dua jenis data sebagai berikut :

a. Penelitian Keperpustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah bahan-bahan pustaka yang relevan dengan penelitian berupa literatur-literatur, jurnal-jurnal ilmiah, yang berhubungan dengan penelitian ini.

b. Penelitian Lapangan

Untuk mengumpulkan data penelitian lapangan, penulis menggunakan cara, antara lain : Wawancara, peneliti melakukan wawancara dengan responden dan informan untuk mendapatkan informasi terkait permasalahan.

5. Cara menganalisis data

Adapun cara menganalisis data dilakukan dengan cara pendekatan yuridis empiris, yaitu pendekatan antara data lapangan dan data data teoritis dikumpulkan terlebih dahulu dan dianalisis, lalu diolah secara sistematis sehingga dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik.

D. Sistematika Penelitian

Agar penelitian ini tersrtuktur dan terarah, maka disusun sistematika penelitian sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan yang terdiri dari, Latar Belakang, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, Sistematika Pembahasan.

BAB II Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen yang membahas tentang, Tinjauan Umum Tanggung Jawab, Tinjauan Umum Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, dan Tinjauan Umum UMKM.

BAB III merupakan Tanggung Jawab PT PLN (Persero) Terhadap Pemadaman Listrik Yang Menyebabkan Kerugian Usaha Masyarakat Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Kota Banda Aceh yang terdiri dari tanggung jawab PT PLN (Persero) Banda Aceh terhadap kerugian UMKM, penyebab PT PLN (Persero) Banda Aceh tidak memberikan ganti rugi kepada pelaku UMKM dan upaya yang dapat ditempuh oleh pelaku UMKM untuk meminta ganti rugi akibat pemadaman listrik oleh PT PLN (Persero).

BAB IV Penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

BAB II

TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAAN KONSUMEN

A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk

melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹² Menurut hukum, tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seseorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan. Selanjutnya menurut Titik Triwulan: “pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk member pertanggungjawabannya.”¹³

B. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum

Keberadaan hukum dalam masyarakat merupakan anjuran untuk menegakkan ketertiban dalam masyarakat agar kepentingan anggota masyarakat dapat terjaga dalam relasinya. Hukum tidak lebih dari perlindungan kepentingan manusia melalui norma atau aturan.

Menurut Sudikno Martokusumo, Undang-Undang bertujuan untuk mewujudkan ketertiban masyarakat, dengan demikian diharapkan dapat melindungi kepentingan manusia untuk mencapai tujuannya, serta berbagai hak dan kewajiban antara individu dalam masyarakat, berbagi kekuasaan, dan mengutamakan penyelesaian masalah hukum serta menjaga kepatian hukum.¹⁴

Sedangkan menurut pendapat Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat

¹² Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005, hlm. 134

¹³ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm 48.

¹⁴ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal hukum(suatu pengantar)*,Liberty,Yogyakarta, 2019, hlm.57

preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah sikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganan di lembaga peradilan.

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.¹⁵ Perundang-undangan di Indonesia pada umumnya menjamin ketertiban, keadilan dan kepastian hukum serta perlindungan hukum didalam masyarakat.¹⁶

Perlindungan hukum merupakan salah satu unsur untuk memperbaiki aspek penegakan hukum di suatu negara. Tentunya perlindungan hukum diberikan oleh negara kepada masyarakatnya demi mewujudkan stabilitas dalam hal apapun, termasuk di dalamnya dalam hal ekonomi dan hukum. Menurut terminologi perlindungan hukum, pengertian perlindungan hukum

¹⁵ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1980, hlm 102.

¹⁶ Widya Marthauli Handayani, 'Keberlakuan Hukum Hak Cipta Sebagai Objek Jaminan Fidusia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta', *Jurnal Legislasi Indonesia*, 16.2 (2019), hlm. 214–24.

dapat dipisahkan menjadi dua kata yaitu perlindungan dan hukum.¹⁷

Secara tersirat, perlindungan hukum secara perdata dapat diberikan kepada pihak yang dirugikan akibat perbuatan melawan hukum, yaitu berupa ganti rugi. Perbuatan melawan hukum yang tercantum dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata hanya mengatur bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikan. Ganti rugi ini timbul karena adanya kesalahan bukan karena adanya perjanjian.¹⁸

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran *Stoic*). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.¹⁹

Perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon adalah suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh

¹⁷ Hilda Hilmiyah Dimiyati, "Perlindungan Hukum Bagi Investor Dalam Pasar Modal" *Jurnal Cita Hukum*, VOL. II NO. 2 Desember 2014, hlm. 342

¹⁸ Salim, H.S., *Hukum Kontrak Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 100.

¹⁹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.53.

hukum agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi khususnya pada distribusi sumber daya baik pada prangkat individu maupun struktural.²⁰

Philipus M. Hadjon dengan minitik beratkan pada “tindakan pemerintah” (*bestuurshandeling* atau *administrative action*) membedakan perlindungan hukum bagi rakyat dalam dua macam, yaitu :²¹

- a. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang memberi rakyat untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapat sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif, yang sangat besar artinya bagi tindakan pemerintah yang didasarkan kepada kebebasan bertindak karena pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan deskresi.
- b. Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa dalam arti luas termasuk penanganan perlindungan hukum bagi rakyat oleh peradilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia.

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran *Stoic*). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat

²⁰ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 2

²¹ *Ibid*, hlm. 2-3

universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.²²

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.²³

Perlindungan hukum bila dijelaskan harfiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Sebelum mengurai perlindungan hukum dalam makna yang sebenarnya dalam ilmu hukum, menarik pula untuk mengurai sedikit mengenai pengertian- pengertian yang dapat timbul dari penggunaan istilah perlindungan hukum, yakni Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan

²² Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Cet-IV, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm 53

²³ *Ibid*, hlm.54

yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak cederai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu.²⁴

Perlindungan hukum dalam hal ini sesuai dengan teori interpretasi hukum sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo, bahwa interpretasi atau penafsiran merupakan salah satu metode penemuan hukum yang memberi penjelasan yang gamblang mengenai teks undang-undang agar ruang lingkup kaidah dapat ditetapkan sehubungan dengan peristiwa tertentu. Penafsiran oleh hakim merupakan penjelasan yang harus menuju kepada pelaksanaan yang dapat diterima oleh masyarakat mengenai peraturan hukum terhadap peristiwa konkrit. Metode interpretasi ini adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna Undang- Undang. Pembenerannya terletak pada kegunaan untuk melaksanakan ketentuan yang konkrit dan bukan untuk kepentingan metode itu sendiri.²⁵

Perlindungan hukum sangat penting untuk dilakukan karena dapat mewujudkan tegaknya supremasi hukum, tegaknya keadilan, dan perdamaian dalam kehidupan di masyarakat. Supremasi hukum bermakna bahwa hukum mempunyai kekuasaan mutlak dalam mengatur pergaulan manusia dalam berbagai macam kehidupan, sehingga semua tindakan warga negara maupun pemerintahan selalu berlandaskan pada hukum yang berlaku. Tegaknya supremasi hukum tidak akan terwujud apabila aturan-aturan yang berlaku tidak ditegakkan baik oleh masyarakat. Tegaknya

²⁴ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009. hlm.

²⁵ *Ibid*, hlm.39

keadilan sebagai tujuan utama hukum, dimana setiap warga negara dapat menikmati haknya dan melaksanakan kewajibannya, hal tersebut merupakan wujud dari keadilan. Perdamaian dalam kehidupan di masyarakat merupakan harapan setiap orang. Perdamaian akan terwujud apabila setiap orang merasa dilindungi dalam segala bidang kehidupan. Hal ini dapat terwujud apabila aturan-aturan yang berlaku dilaksanakan.²⁶

Philipus M. Hadjon membagi bentuk perlindungan hukum menjadi 2 (dua), yaitu :

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum semacam ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menentang pendapatnya sebelum diambil keputusan oleh pemerintah, oleh karena itu perlindungan hukum mendorong pemerintah untuk berhati-hati dalam mengambil keputusan terkait prinsip-prinsip Emerson Liberal Party, dan masyarakat dapat menolak atau berkonsultasi dengan keputusan yang direncanakan tersebut.

b. Perlindungan hukum yang *represif*

Perlindungan hukum ini digunakan untuk menyelesaikan sengketa. Saat ini di Indonesia terdapat berbagai lembaga yang sebagian memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat, lembaga tersebut terbagi menjadi dua (dua) lembaga yaitu :

²⁶ Yusnawan Lubis dan Mohamad Sodeli, *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Cetakan Kedua, PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, Solo, 2018, hlm. 37.

1. Pengadilan dalam yurisdiksi pengadilan biasa Saat ini, dalam praktiknya, pihak berwenang telah mengadopsi metode tertentu untuk mengajukan suatu kasus tertentu ke pengadilan biasa. Ini adalah tindakan para pihak yang melakukan pelanggaran hukum.

Instansi Pemerintah sebagai lembaga pembanding administratif memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat melalui lembaga pemerintah sebagai lembaga banding administratif, yaitu himbauan terhadap tindakan pemerintah oleh pihak-pihak yang tidak puas dengan tindakan pemerintah. Instansi pemerintah yang berwenang melakukan perubahan bahkan dapat membatalkan tindakan pemerintah tersebut, yaitu Badan-badan khusus merupakan badan yang terkait dan berwenang untuk menyelesaikan suatu sengketa. Badan-badan khusus tersebut antara lain adalah Kantor Urusan Perumahan, Pengadilan Kepegawaian, Badan Sensor Film, Panitia Urusan Piutang Negara, serta Peradilan Administrasi Negara.²⁷

C. Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen menurut pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen pada umumnya diartikan

²⁷ Murni Tukiman, *Perlindungan Anak terhadap segala bentuk ketelantaran kekerasan dan eksploitasi. Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Anak dilihat dari segi Pembinaan terhadap generasi muda*, PT.Binakerja, Jakarta, 2010, hlm.53

sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi²⁸. Menurut Hondius konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari barang dan jasa yang dalam arti luas mencakup konsumen bukan pemakai akhir dan konsumen pemakai akhir.²⁹

Pada masa sekarang, yang mana perkembangan semakin maju, mengakibatkan konsumen haruslah berhati-hati untuk melakukan transaksi. Konsumen adalah setiap orang yang pemakai barang dan /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik terhadap kepentingan sendiri, keluarga, orang lain ataupun terhadap makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Kepastian hukum akan memberi perlindungan kepada konsumen seperti perlindungan terkait hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi pengharapan agar pelaku usaha tidak bersikap sewenang-wenang yang merugikan hak-hak konsumen.³⁰

Perlindungan terhadap konsumen harus mendapat perlindungan yang banyak, hal ini disebabkan investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia telah terikat dengan ekonomi dunia. Persaingan perdagangan internasional dapat mengakibatkan implikasi negative bagi perlindungan konsumen.

²⁸ Janus Sida balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 17.

²⁹ *Ibid*, hlm. 18

³⁰ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 4

Kini transaksi telah berkembang menjadi beraneka macam dan cukup rumit, seperti kontrak pembuatan barang, waralaba, imbal beli, turnkey project, alih teknologi, aliansi strategis internasional, aktivitas finansial, dan lain-lain. Perkembangan zaman mengakibatkan berkembangnya saling ketergantungan pelaku ekonomi dunia. Manufaktur, perdagangan, investasi melewati batas-batas negara, meningkatkan intensitas persaingan. Perkembangan ini dipercepat oleh kemajuan komunikasi dan transportasi teknologi.³¹

Hak konsumen diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan 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 konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 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.

b. Perlindungan Konsumen

Munurut Sudikno Martokusumo, Undang-Undang bertujuan

³¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.5

untuk mewujudkan ketertiban masyarakat, dengan demikian diharapkan dapat melindungi kepentingan manusia untuk mencapai tujuannya, serta berbagai hak dan kewajiban antara individu dalam masyarakat, berbagi kekuasaan, dan mengutamakan penyelesaian masalah hukum serta menjaga kepatian hukum.³²

Hukum perlindungan konsumen menurut AZ.Nasution adalah “bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen”³³. Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.³³

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para penjual diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen. Asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen tersebar dalam berbagai bidang hukum, baik perdata, pidana maupun administrasi Negara. Perlindungan konsumen terkait erat dengan perlindungan hukum jadi perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Perlindungan Konsumen merupakan segala upaya

³² Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal hukum(suatu pengantar)*,Liberty,Yogyakarta, 2019, Hlm.57

³³ Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*,ctk.Pertama, Daya Widya, Jakarta,1999, hlm. 64-65

yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.³⁴

Sedangkan menurut pendapat Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah sikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganan di lembaga peradilan.³⁵

Kata keseluruhan dimaksudkan untuk menggambarkan bahwa didalamnya termasuk seluruh pembedaan hukum menurut jenisnya. Jadi termasuk didalamnya, baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi negara maupun hukum internasional. Sedangkan cukupannya adalah ”hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya”, yaitu bagi konsumen mulai dari usaha untuk mendapatkan kebutuhannya dari produsen, meliputi : informasi, memilih harga, sampai pada akibat-akibat yang timbul karena penggunaan kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan penggantian kerugian. Sedangkan bagi produsen meliputi kewajiban yang berkaitan

³⁴ *Ibid*, hlm.66

³⁵ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2011, Hlm. 2

dengan produksi, penyimpanan, peredaran dan perdagangan produk, serta akibat dari pemakaian produk itu.³⁶

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung³⁷

Setiap orang pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang dan/atau jasa tertentu. Keadaan universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya kelemahan pada konsumen, sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang bersifat universal.³⁸

c. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen.

³⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm.2

³⁷ *Ibid*, hlm.23

³⁸ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm, 67

Menurut Pasal 3 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen tersebut seolah-olah disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Padahal, pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui pertahapan berdasarkan susunan tersebut. Tetapi dengan melihat pada urgensinya. Misalnya, tujuan meningkatkan kualitas barang, tujuan nomor enam, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai ialah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara simultan atau serempak.³⁹

³⁹ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012, hlm. 7

Dengan memperhatikan kepentingan dan keperluan konsumen di berbagai negara, khususnya di negara-negara sedang berkembang, harus diakui bahwa konsumen mengalami kondisi ketidak seimbangan ekonomi, tingkat pendidikan, daya tawar menawar, dan dengan memperhatikan bahwa pada dasarnya konsumen mempunyai hak terhadap produk yang tidak berbahaya, juga mempunyai hak untuk memajukan pembangunan sosial ekonomi dan perlindungan lingkungan secara adil dan berkesinambungan, maka rambu-rambu perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen;
2. Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang responsive terhadap kebutuhan konsumen;
3. Membuat kode etik produksi serta distribusi barang dan jasa kepada konsumen;
4. Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen;
5. Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independen;
6. Mewujudkan kerjasama internasional dalam bidang perlindungan konsumen;
7. Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah;
8. Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan.⁴⁰

Terdapat prinsip-prinsip dalam konteks hukum perlindungan konsumen yang berlaku dalam bidang hukum ini. Tentu saja prinsip-prinsip tersebut bukan sesuatu yang khas karena juga diterapkan pada hukum yang lain. Prinsip-prinsip umum dalam perlindungan konsumen ini, antara lain.⁴¹

a. *Let The Buyer Beware*

⁴⁰ *Ibid*, hlm. 78

⁴¹ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk, Petama, PT Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 50-52

Doktrin ini sebagai embrio dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adal dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu proteksi apapun untuk konsumen. Dalam perkembanganya, posisi konsumen menjadi lemah karena keterbatasan pengetahuan yang dimilikinya. Konsumen tidak mendapat akses informasi yang sama terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi. Terlebih pada ketidak terbukaan pelaku usaha terhadap produknya. Pada Undang-Undang Pelindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 asas ini tidak dipakai, namun menggunakan prinsip kehati-hatian dari pelaku usaha hal tersebut dapat dilihat dengan diatur dalam bab tersendiri mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang bertujuan agar pelaku usaha memiliki rambu-rambu dalam aktifitasnya.

b. *The Due Care Theory*

Doktrin ini menyatakan pelaku usah mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memproduksi dan menyalurkan produk, baik barang dan jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan. Prinsip ini dapat dilihat dalam Bab IV UUPK yang terdiri dari Pasal 8 sampai Pasal 1, selain itu pengusaha juga berkewajiban untuk mematuhi standar mutu produk sebagaimana diatur dalam Peraturan Peundang-undangan lainnya.

c. *The Privacy Bof Contract*

Prinsip ini menandakan bahwa pelaku usaha berkewajiban melindungi konsumen. Terjadi jika terjadi hubungan kontarktual diantaranya. Namun realita di masyarakat banyak sekali kontrak – kontrak standar yang beredar ini menunjukkan bahwa terjadi ketidak berdayaan konsumen. Dimaan isi kontrak tesebut dibuat secara sepihak.

D. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*, dalam bahasa Inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil.⁴² Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.⁴³

Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”⁴⁴

⁴² N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, hlm. 28

⁴³ James Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 16

⁴⁴ Redaksi Sinar Grafika, *Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2015, hlm. 183

Dalam Pasal 1 angka (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.⁴⁵

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

⁴⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 51

- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.⁴⁶ Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan pada saat transaksi dengan produsen.⁴⁷

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen:

- a. beriktikad 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

⁴⁶ *Ibid*, hlm. 62

⁴⁷ *Ibid*, 54

- 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 atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

E. Tinjauan Umum Tentang UMKM

Pasal 1 Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM menyatakan bahwa UMKM mempunyai definisi masing-masing. Usaha mikro merupakan salah satu bentuk usaha yang dianggap produktif baik itu dijalankan oleh seseorang dan atau badan usaha dengan kriteria sesuai dengan usaha mikro itu sendiri. Usaha kecil merupakan usaha yang mampu berdiri sendiri baik itu perseorangan atau badan usaha dan bukan bagian yang dikuasai oleh perusahaan lain dan tentunya harus sesuai dengan kriteria usaha kecil. Usaha menengah merupakan salah satu bentuk usaha yang berdiri sendiri dan ekonomi produktif dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha bukan bagian yang dikuasai oleh perusahaan lain dan tentunya harus sesuai dengan kriteria usahamenengah yang memiliki jumlah kekayaan bersih dan hasil penjualan tahunan.

Usaha Kecil (UK), termasuk Usaha Mikro (UMI), adalah entitas usaha yang mempunyai memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp 200.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dan memiliki penjualan

tahunan paling banyak Rp 1.000.000.000. Sementara itu, Usaha Menengah (UM) merupakan entitas usaha milik warga negara Indonesia yang memiliki kekayaan bersih lebih besar dari Rp 200.000.000 s.d. Rp 10.000.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan.⁴⁸



⁴⁸ <http://eprints.polsri.ac.id/9246/3/FILE%20III.pdf> (diakses pada hari Senin Tanggal 02 Maret 2026, Pukul 20.00 WIB)

BAB III
TANGGUNG JAWAB PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA
(PERSERO) TERHADAP PEMADAMAN LISTRIK YANG
MENYEBABKAN KERUGIAN USAHA MASYARAKAT MIKRO KECIL
DAN MENENGAH (UMKM) KOTA BANDA ACEH

A. Tanggung Jawab PT PLN (Persero) Banda Aceh Terhadap Kerugian
UMKM

Sesuai dengan pasal 29 s/d 30 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa pemerintah berwenang terhadap tugas yang terkait dengan pengawasan maupun pembinaan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen baik barang maupun jasa. Mengingat perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam menentukan kualitas sumber daya manusia dengan memperhatikan hukum yang berlaku dan telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Saat terjadi pemadaman yang dilakukan oleh PT.PLN (persero) seringkali dilakukan dengan cara sepihak dan tidak sesuai prosedur yang ada, sehingga banyak masyarakat (konsumen) yang mengeluh dengan pelayanan yang dilakukan oleh PT.PLN (persero), kurang meratanya informasi yang disampaikan PT. PLN (Persero) untuk sampai ke pelanggan, berdampak terhadap kerugian masyarakat, banyak alat elektronik yang rusak karena aliran listrik yang putus tiba-tiba. Setidaknya, apabila pemadaman listrik yang dilakukan disebabkan pemeliharaan jaringan, masyarakat akan memaklumi dan

dapat bersiap-siap untuk menon-aktifkan alat elektroniknya terlebih dahulu sehingga meminimal kerusakan terhadap alat elektronik.⁴⁹

Kenyataannya informasi tentang pemadaman aliran listrik tidak tersampaikan kepada masyarakat sebagai pihak konsumen listrik secara merata hal inilah yang membuat banyak kerugian yang diterima masyarakat(konsumen) saat terjadi pemadaman aliran listrik. Jika dilihat dari sisi perlindungan konsumen hal ini sudah termasuk melanggar hak-hak konsumen yang dilakukan oleh produsen sebagai penyedia jasa .Hal ini didasari oleh Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Pasal 21 Ayat (3) yang berbunyi : “pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik harus memberitahukan pelaksanaan ketentuan Ayat (2) Huruf a kepada konsumen paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum penghentian sementara penyediaan tenaga listrik”⁵⁰

Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan menjelaskan bahwa

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

⁴⁹ Andre Crhistovel, “Tanggung Jawab Pt.PlN Terhadap Kerugian Konsumen Yang Timbul Akibat Pemadaman Aliran Listrik”, *Lex Privatum*, Vol. VII/No. 1/Jan/2019, hlm. 105

⁵⁰ *Loc.,Cit*

usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan berikut ini merupakan bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh PLN

a. Ganti Rugi Kepada Pelaku Usaha

“Pelaku UMKM yang mengalami kerugian akibat gangguan atau kelalaian dalam penyediaan tenaga listrik pada dasarnya memiliki hak untuk memperoleh perlindungan hukum dan mengajukan tuntutan ganti kerugian. Hal tersebut didasarkan pada prinsip bahwa setiap konsumen berhak memperoleh pelayanan yang aman, berkualitas, dan tidak menimbulkan kerugian sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen.”⁵¹

“Pihak Lembaga Perlindungan Konsumen juga menjelaskan bahwa dalam praktiknya masih banyak pelaku UMKM yang belum memahami hak-haknya sebagai konsumen jasa kelistrikan. Banyak di antara mereka yang tidak mengetahui prosedur pengajuan pengaduan maupun bukti-bukti yang harus dipersiapkan untuk mendukung tuntutan ganti kerugian. Akibatnya, tidak sedikit pelaku UMKM yang memilih menanggung sendiri kerugian usahanya tanpa mengajukan keberatan kepada pihak PLN.”

“Pasokan listrik memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan usaha. Gangguan seperti pemadaman listrik secara

⁵¹ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 05 Juni 2026

tiba-tiba atau tegangan listrik yang tidak stabil dapat menyebabkan kerusakan pada peralatan usaha, terhentinya proses produksi, hingga kerugian akibat bahan baku atau produk yang rusak.”⁵²

“Selama ini saya sebagai pelaku UMKM belum memahami prosedur pengajuan pengaduan maupun mekanisme permintaan ganti rugi kepada PLN. Sebagian besar hanya melaporkan gangguan listrik agar segera diperbaiki, tanpa mengetahui bahwa terdapat mekanisme penyelesaian apabila gangguan tersebut mengakibatkan kerugian usaha.”⁵³

“Tanggung jawab tersebut tidak serta-merta timbul hanya karena adanya kerugian. Pelaku UMKM harus dapat membuktikan bahwa kerugian yang dialami merupakan akibat langsung dari kesalahan atau kelalaian PLN, misalnya akibat pemadaman listrik yang tidak sesuai prosedur, tegangan listrik yang tidak stabil, atau gangguan jaringan yang seharusnya dapat dicegah melalui pemeliharaan yang memadai. Apabila unsur-unsur tersebut terpenuhi, maka konsumen berhak menuntut penyelesaian atau ganti kerugian sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.”⁵⁴

“Mengenai ganti rugi dalam bentuk uang, pemberiannya tidak dilakukan secara otomatis. PLN akan menilai setiap kasus berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, perjanjian penyambungan

⁵² Alvian, Pemilik UMKM Warung Kopi Lamara, wawancara dilakukan pada tanggal 08 Juni 2026

⁵³ Hendra, Pemilik UMKM Photo Studio dan ATK, wawancara dilakukan pada tanggal 07 Juni 2026

⁵⁴ M Thaib Zakaria, Dosen Universitas Muhammadiyah Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 17 Juni 2026

tenaga listrik, serta hasil pemeriksaan atas kerugian yang diajukan. Apabila terbukti terdapat kesalahan atau kelalaian dari pihak PLN dan seluruh persyaratan telah terpenuhi, maka penyelesaian dapat dilakukan melalui mekanisme yang berlaku, termasuk kemungkinan pemberian kompensasi atau ganti rugi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.”⁵⁵

b. Melakukan perbaikan dan pencegahan agar kejadian tidak terulang lagi

“Pihak PLN juga menjelaskan bahwa tanggung jawab perusahaan tidak hanya sebatas menangani laporan kerugian, tetapi juga melakukan upaya pencegahan agar gangguan serupa tidak terulang. Upaya tersebut meliputi inspeksi rutin jaringan distribusi, penggantian peralatan yang sudah tidak layak digunakan, peningkatan keandalan sistem kelistrikan, serta percepatan penanganan apabila terjadi gangguan.”

“PLN sebagai penyedia tenaga listrik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kelistrikan yang andal, aman, dan berkesinambungan kepada seluruh pelanggan, termasuk pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Namun, apabila terjadi gangguan kelistrikan yang mengakibatkan kerugian bagi UMKM, bentuk tanggung jawab PLN disesuaikan dengan penyebab terjadinya gangguan tersebut. Apabila kerugian yang dialami oleh pelaku UMKM terbukti disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan yang berasal dari pihak PLN, seperti

⁵⁵ Zulfan Helmi, Asman Komunitas dan Manager Stakeholder PLN UID Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 08 Juni 2026

gangguan pada jaringan akibat kurangnya pemeliharaan atau kesalahan operasional, maka PLN akan melakukan pemeriksaan dan investigasi terlebih dahulu terhadap laporan yang disampaikan oleh pelanggan.”⁵⁶

“Setiap pengaduan yang disampaikan oleh pelaku UMKM akan ditindaklanjuti melalui proses verifikasi dan investigasi. Tim teknis PLN akan melakukan pemeriksaan terhadap jaringan listrik, peralatan, serta kondisi di lokasi pelanggan untuk memastikan apakah kerugian tersebut benar-benar disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari pihak PLN. Apabila terbukti terdapat unsur kelalaian dari PLN, maka perusahaan akan menyelesaikan permasalahan tersebut sesuai dengan mekanisme penyelesaian yang telah ditetapkan.”

PLN sebagai penyedia tenaga listrik memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan pelayanan yang aman, andal, dan berkesinambungan kepada seluruh konsumennya, termasuk pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Apabila terjadi gangguan atau kelalaian dalam penyediaan tenaga listrik yang mengakibatkan kerugian bagi UMKM, maka PLN pada prinsipnya dapat dimintai pertanggungjawaban sepanjang dapat dibuktikan adanya hubungan sebab akibat antara tindakan atau kelalaian PLN dengan kerugian yang dialami oleh konsumen.⁵⁷

⁵⁶ Zulfan Helmi, Asman Komunitas dan Manager Stakeholder PLN UID Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 08 Juni 2026

⁵⁷ M Thaib Zakaria, Dosen Universitas Muhammadiyah Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 17 Juni 2026

Berdasarkan penjelasan tersebut maka bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh PLN Banda Aceh adalah ganti rugi dalam bentuk uang, pemberiannya tidak dilakukan secara otomatis. PLN akan menilai setiap kasus berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, perjanjian penyambungan tenaga listrik, serta hasil pemeriksaan atas kerugian yang diajukan. Selain itu melakukan upaya pencegahan agar gangguan serupa tidak terulang. Upaya tersebut meliputi inspeksi rutin jaringan distribusi, penggantian peralatan yang sudah tidak layak digunakan, peningkatan keandalan sistem kelistrikan, serta percepatan penanganan apabila terjadi gangguan.

“Apabila kerugian yang dialami UMKM disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari pihak PLN, seperti pemadaman yang tidak sesuai prosedur, gangguan jaringan yang terjadi karena kurangnya pemeliharaan, atau tegangan listrik yang tidak stabil sehingga menyebabkan kerusakan peralatan usaha, maka PLN berkewajiban memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.”⁵⁸

B. Penyebab PT PLN (Persero) Banda Aceh Tidak Memberikan Ganti Rugi Kepada Pelaku UMKM

PT. PLN (Persero) merupakan industri listrik kepunyaan negeri yang melaksanakan segalanya mulai dari melaksanakan pembangkit listrik sampai menyalurkan listrik ke pelanggan di segala wilayah Indonesia. PT.PLN juga membagi tugas unit utama dalam pelayanan distribusi tenaga listrik sebagian

⁵⁸ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 05 Juni 2026

dari unit utama bergantung pada sistem tenaga listrik, paling utama pada pembangkitan, transmisi serta distribusi.⁵⁹

Berdasarkan Pasal 28 dan 34 Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenaga Listrikan, yaitu:

Pasal 28

Pelaku usaha dalam hal ini adalah PT. PLN selaku pemilik usaha dalam penyediaan tenaga listrik berkewajiban yakni Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standart mutu dan keandalan yang berlaku, Memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dan masyarakat, Memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan, dan mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen:

- 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.

Kaitannya dengan PLN, bahwa PLN sebagai pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen dalam menggunakan produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Timbulnya tanggung jawab disebabkan karena adanya kesalahan atau kelalaian

⁵⁹ Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996, hlm. 98

yang terjadi. Tanggung jawab yang ditimbulkan oleh PLN salah satunya karena adanya hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, terutama dalam hal kelalaian ataupun kesengajaan pihak pelaku usaha.

Namun terdapat penyebab PT PLN (Persero) Banda Aceh tidak memberikan ganti rugi kepada pelaku UMKM yaitu sebagai berikut ini :

a. Kerugian Harus Dapat Dibuktikan

“Dalam perspektif hukum perdata dan perlindungan konsumen, setiap tuntutan ganti rugi harus didukung oleh alat bukti yang memadai. Hal ini bertujuan untuk membuktikan bahwa benar telah terjadi kerugian, terdapat hubungan sebab akibat antara pemadaman listrik dengan kerugian yang dialami, serta terdapat dasar pertanggungjawaban dari pihak yang diduga melakukan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Tanpa adanya pembuktian tersebut, tuntutan ganti rugi akan sulit dikabulkan karena tidak memiliki dasar hukum yang kuat. Oleh sebab itu, pelaku UMKM perlu menyimpan bukti-bukti, seperti catatan penjualan, bukti kerusakan alat, maupun dokumen lainnya yang dapat memperkuat tuntutan ganti rugi.”⁶⁰

“Proses pembuktian ini penting agar PLN dapat melakukan verifikasi secara objektif dan memastikan apakah kerugian tersebut memang disebabkan oleh gangguan yang menjadi tanggung jawab PLN atau oleh faktor lain di luar kendali perusahaan. Dengan adanya bukti yang memadai, penanganan pengaduan dapat dilakukan secara adil, transparan, dan sesuai

⁶⁰ M Thaib Zakaria, Dosen Universitas Muhammadiyah Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 17 Juni 2026

dengan ketentuan yang berlaku. Sebaliknya, apabila kerugian tidak dapat dibuktikan atau tidak memiliki hubungan langsung dengan gangguan listrik, maka PLN tidak memiliki dasar yang cukup untuk menetapkan adanya kewajiban memberikan ganti rugi."⁶¹

“Dalam penyelesaian sengketa konsumen, setiap tuntutan ganti rugi harus didasarkan pada bukti yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelaku UMKM yang merasa dirugikan akibat pemadaman listrik perlu menunjukkan adanya kerugian yang benar-benar dialami, seperti bukti kerusakan peralatan, barang dagangan yang rusak, penurunan pendapatan, atau dokumen lain yang mendukung. Pembuktian tersebut diperlukan agar dapat diketahui besarnya kerugian dan hubungan antara kerugian yang dialami dengan pemadaman listrik.”⁶²

“Apabila bukti yang diajukan telah memenuhi syarat, maka pelaku usaha memiliki dasar yang lebih kuat untuk meminta pertanggungjawaban kepada penyedia layanan listrik. Sebaliknya, jika kerugian tidak dapat dibuktikan, maka proses penyelesaian sengketa akan mengalami kesulitan karena tidak terdapat dasar yang cukup untuk menetapkan adanya kewajiban memberikan ganti rugi. Oleh karena itu, kami selalu menyarankan konsumen untuk menyimpan bukti-bukti yang berkaitan dengan kerugian yang dialami agar hak-haknya dapat diperjuangkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.”

⁶¹ Zulfan Helmi, Asman Komunitas dan Manager Stakeholder PLN UID Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 08 Juni 2026

⁶² Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 05 Juni 2026

“Membuktikan kerugian bukanlah hal yang mudah. Sebagian besar pelaku UMKM tidak memiliki pencatatan usaha yang lengkap sehingga kesulitan menunjukkan besarnya kerugian yang dialami akibat pemadaman listrik. Kami hanya mengetahui bahwa usaha tidak dapat berjalan, pendapatan menurun, atau ada barang yang rusak, tetapi tidak semua kerugian dapat dibuktikan dengan dokumen atau bukti tertulis. Kondisi ini sering menjadi kendala ketika ingin mengajukan ganti rugi kepada PLN.”

b. Tidak Semua Pemadaman Kesalahan PLN

“Tidak semua pemadaman listrik terjadi karena kesalahan atau kelalaian PLN. Dalam kondisi tertentu, gangguan pasokan listrik dapat disebabkan oleh faktor di luar kendali perusahaan (*force majeure*), seperti bencana alam, cuaca ekstrem, banjir, angin kencang, maupun pohon tumbang yang mengganggu jaringan listrik. Sebagai contoh, ketika terjadi banjir di beberapa wilayah Aceh, sejumlah gardu dan jaringan listrik terdampak sehingga PLN terpaksa melakukan penghentian sementara aliran listrik. Tindakan tersebut dilakukan sebagai langkah pengamanan untuk melindungi keselamatan masyarakat dan petugas serta mencegah risiko yang lebih besar, seperti sengatan listrik atau kerusakan instalasi.”⁶³

“Dalam kondisi seperti ini, pemadaman bukan disebabkan oleh kelalaian PLN, melainkan sebagai akibat dari keadaan di luar kemampuan perusahaan untuk mencegahnya. Oleh karena itu, setiap permohonan ganti rugi tetap harus melalui proses pemeriksaan untuk mengetahui penyebab

⁶³ Zulfan Helmi, Asman Komunitas dan Manager Stakeholder PLN UID Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 08 Juni 2026

gangguan. Apabila hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa pemadaman terjadi karena faktor di luar kendali PLN, maka tidak terdapat dasar untuk memberikan ganti rugi kepada pelanggan, termasuk pelaku UMKM."

"Dalam hal ini PLN hanya dapat melakukan pengamanan jaringan listrik agar tidak membahayakan masyarakat selama terjadi banjir, mengarahkan petugas ke lokasi untuk memeriksa kondisi gardu, jaringan distribusi, dan peralatan listrik yang terdampak., melakukan perbaikan secepat mungkin setelah kondisi dinyatakan aman agar pasokan listrik dapat segera dipulihkan., memberikan informasi kepada pelanggan mengenai penyebab pemadaman dan perkembangan proses pemulihan melalui media komunikasi yang tersedia, melakukan evaluasi terhadap penyebab gangguan untuk mencegah terjadinya gangguan serupa di kemudian hari., menindaklanjuti pengaduan pelanggan, termasuk dari pelaku UMKM, dengan melakukan pemeriksaan apabila terdapat klaim kerugian akibat pemadaman listrik dan meningkatkan keandalan sistem kelistrikan melalui pemeliharaan jaringan dan langkah-langkah mitigasi guna meminimalkan dampak gangguan akibat bencana alam di masa mendatang"⁶⁴

"Lembaga Perlindungan Konsumen berpendapat bahwa PLN tetap berkewajiban memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan mengenai penyebab pemadaman, perkiraan waktu pemulihan, serta langkah-langkah yang sedang dilakukan untuk memulihkan pasokan listrik. Transparansi ini

⁶⁴ Zulfan Helmi, Asman Komunitas dan Manager Stakeholder PLN UID Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 08 Juni 2026

penting agar konsumen, termasuk pelaku UMKM, memperoleh kepastian dan tidak dirugikan oleh kurangnya informasi.”⁶⁵

“Salah satu pelaku UMKM menjelaskan bahwasanya Usaha depot air minum sangat bergantung pada pasokan listrik karena seluruh proses produksi menggunakan mesin listrik, mulai dari penyaringan air, pengisian galon, hingga pompa air. Ketika terjadi pemadaman listrik di Aceh, usaha kami terpaksa berhenti beroperasi karena mesin tidak dapat digunakan. Akibatnya, banyak pelanggan yang datang tidak dapat dilayani sehingga memilih membeli air di tempat lain. Selain kehilangan pendapatan, kami juga mengalami kerugian karena jadwal pengiriman air kepada pelanggan menjadi tertunda. Dalam beberapa kondisi, pemadaman yang berlangsung cukup lama menyebabkan aktivitas usaha terganggu sepanjang hari dan berdampak pada menurunnya omzet usaha.”⁶⁶

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka penyebabnya adalah kerugian yang harus dapat dibuktikan, sedangkan masih terdapat UMKM sangat sulit untuk membuktikan hal ini dan yang kedua adalah karena tidak semua kesalahan dari PLN, seperti halnya bencana alam, sehingga PLN tidak dapat memberikan ganti rugi kepada konsumen.

C. Upaya yang Dapat Ditempuh Oleh Pelaku UMKM Untuk Meminta Ganti

Rugi Akibat Pemadaman Listrik Oleh PT PLN (Persero)

⁶⁵ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 05 Juni 2026

⁶⁶ Safrizal, Pemilik UMKM Air Galon, wawancara dilakukan pada tanggal 05 Juni 2026.

Sengketa juga merupakan sesuatu yang bisa terjadi apabila terdapat benturan antara dua kepentingan yang tidak mampu disatukan, namun disini tidak semua sengketa perlu diakhiri melalui jalur pengadilan. Dikatakan, jika disini sengketa berada dalam cakupan tatanan hukum, sehingga dapat dikategorikan sebagai sengketa hukum. Sengketa hukum ini memiliki kemungkinan untuk diajukan ke pengadilan, tetapi tidak semua sengketa hukum dapat dibawa ke pengadilan. Oleh karena itu, penting untuk memahami dengan baik mengenai pemangku kepentingan yang terlibat dalam konflik tersebut.

Dalam melakukan penyelesaian maka dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yakni secara nonlitigasi. Penyelesaian ini dijalankan melalui pendekatan para pihak terlibat, sehingga dalam konflik saling setuju untuk menyelesaikan perbedaan melalui musyawarah guna mencapai kesepakatan bersama. Dalam hal ini upaya yang dapat dilakukan melalui jalur nonlitigasi adalah sebagai berikut ini

a. Membuat Pengaduan di PLN Mobile

PLN memudahkan konsumen dengan menyediakan layanan pengaduan melalui aplikasi PLN Mobile. Aplikasi tersebut menjadi sarana resmi yang memudahkan pelanggan dalam menyampaikan berbagai keluhan, seperti gangguan listrik, kesalahan pencatatan meter, kendala pembayaran, permohonan penyambungan baru, perubahan daya, maupun pengaduan lainnya. Melalui aplikasi tersebut, setiap pengaduan pelanggan

akan tercatat secara elektronik sehingga memiliki nomor pengaduan yang dapat digunakan untuk memantau perkembangan penyelesaiannya.⁶⁷

Melalui jaminan bahwa setiap pengaduan akan diproses sesuai dengan standar operasional perusahaan. Setelah laporan diterima melalui aplikasi PLN Mobile, sistem akan secara otomatis meneruskan pengaduan kepada unit pelayanan yang berwenang untuk dilakukan verifikasi dan tindak lanjut. Dengan adanya mekanisme tersebut, pelanggan memperoleh kepastian bahwa keluhan yang disampaikan tidak diabaikan, melainkan diproses berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan.

Aplikasi PLN Mobile memberikan transparansi dalam proses penyelesaian pengaduan. Pelanggan dapat mengetahui status penanganan laporan secara langsung melalui aplikasi, mulai dari laporan diterima, sedang diproses, hingga selesai ditangani. Transparansi tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum karena memberikan kepastian informasi kepada konsumen mengenai perkembangan penyelesaian permasalahannya.

b. Musyawarah

“Musyawarah merupakan langkah awal yang kami dorong dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk sengketa antara pelaku UMKM dengan PLN. Proses ini diawali dengan adanya pengaduan dari pelaku UMKM yang merasa dirugikan. Setelah

⁶⁷ Zulfan Helmi, Asman Komunitas dan Manager Stakeholder PLN UID Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 08 Juni 2026

menerima pengaduan, kami mempelajari kronologi kejadian serta bukti-bukti yang diajukan oleh kedua belah pihak.”⁶⁸

“PLN mengutamakan penyelesaian permasalahan melalui musyawarah sebagai langkah awal sebelum menempuh penyelesaian sengketa melalui jalur lain. Proses musyawarah dimulai dengan menerima pengaduan dari pelaku UMKM, kemudian PLN melakukan pemeriksaan terhadap kronologi kejadian, penyebab pemadaman listrik, serta bukti-bukti kerugian yang diajukan oleh pelanggan. Setelah proses verifikasi selesai, PLN mengundang pelaku UMKM untuk melakukan musyawarah. Dalam pertemuan tersebut, kedua belah pihak diberikan kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat, menjelaskan fakta-fakta yang terjadi, serta menunjukkan bukti yang dimiliki. PLN juga menjelaskan hasil pemeriksaan mengenai penyebab pemadaman dan ketentuan yang menjadi dasar penyelesaian pengaduan.”⁶⁹

“Apabila dari hasil musyawarah ditemukan adanya tanggung jawab PLN sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka penyelesaian akan diupayakan berdasarkan kesepakatan para pihak. Sebaliknya, apabila tidak ditemukan dasar yang menunjukkan adanya tanggung jawab PLN, hasil musyawarah akan disampaikan secara terbuka beserta alasan-alasannya. Seluruh proses musyawarah dilakukan dengan mengedepankan itikad baik,

⁶⁸ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 05 Juni 2026

⁶⁹ Zulfan Helmi, Asman Komunitas dan Manager Stakeholder PLN UID Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 08 Juni 2026

transparansi, dan prinsip keadilan agar tercapai penyelesaian yang dapat diterima oleh kedua belah pihak."

c. Mediasi

Mediasi disini melibatkan keterlibatan pihak ketiga, yang disebut dengan mediator. Dalam tugasnya untuk memfasilitasi penyelesaian perselisihan antara pihak-pihak yang terlibat. Disini mediator berkontribusi sebagai pihak adil yang tidak mempunyai wewenang mengambil keputusan tetapi berperan memberikan bantuan kepada semua pihak berselisih guna meraih tujuan yang dapat diterima semua pihak.⁷⁰

Dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan dijelaskan bahwa "Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator."

"Mediasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang mengedepankan musyawarah untuk mencapai kesepakatan. Dalam sengketa antara pelaku UMKM dan PLN, proses mediasi diawali dengan adanya pengaduan dari pihak yang merasa dirugikan. Selanjutnya, kedua belah pihak dipertemukan oleh mediator yang bersifat netral untuk membahas pokok permasalahan. Pada tahap ini, pelaku UMKM menyampaikan bukti kerugian yang dialami, sedangkan

⁷⁰ R.F. Saragih, *Op.cit.* hal 140-142

PLN memberikan penjelasan mengenai penyebab pemadaman listrik dan tanggung jawabnya.”⁷¹

“Mediator kemudian membantu para pihak mencari solusi yang dapat diterima bersama. Apabila tercapai kesepakatan, hasil mediasi dituangkan dalam bentuk kesepakatan tertulis yang menjadi pedoman penyelesaian sengketa. Namun, apabila mediasi tidak menghasilkan kesepakatan, para pihak masih dapat menempuh penyelesaian melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau pengadilan.”

“Proses mediasi diawali dengan adanya pengaduan dari pelaku UMKM yang merasa dirugikan akibat pemadaman listrik. Setelah menerima pengaduan, kami terlebih dahulu memeriksa kelengkapan dokumen dan bukti-bukti yang diajukan, seperti identitas para pihak, kronologi kejadian, serta bukti kerugian yang dialami.”⁷²

Penyelesaian menggunakan jalur peradilan atau litigasi kerap disebut sebagai *ultimum remedium*, yang berarti bahwa litigasi dianggap sebagai langkah terakhir dalam penyelesaian sengketa.⁷³ Artinya, litigasi menjadi sarana terakhir yang digunakan dalam upaya menyelesaikan konflik. Keputusan akhir yang dihasilkan dari penyelesaian ini memiliki kekuatan

⁷¹ M Thaib Zakaria, Dosen Universitas Muhammadiyah Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 17 Juni 2026

⁷² Zulfan Helmi, Asman Komunitas dan Manager Stakeholder PLN UID Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 08 Juni 2026

⁷³ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hlm. 1- 2.

hukum yang mengikat para pihak dalam sengketa. Penyelesaian ini terjadi ketika diantara para pihak terlibat menyuarkan tuntutan ke Pengadilan.⁷⁴

Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa :

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

“Pengadilan merupakan opsi terakhir dalam menempuh jalur secara hukum, dengan membuat gugatan ke Pengadilan Negeri setempat. karena opsi pengadilan merupakan opsi terakhir yang jalani oleh konsumen. Hal ini juga sudah dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”⁷⁵

Berdasarkan penjelasan tersebut maka proses yang dapat dilakukan adalah secara litigasi dan nonlitigasi, secara non litigasi dapat dilakukan secara musyarah dan mediasi, sedangkan opsi terakhir ada litigasi dengan membuat gugatan ke Pengadilan Negeri.

⁷⁴ Winarta, F. H, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Edisi Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2022, hlm. 88

⁷⁵ Fahmiwati, Ketua yayaan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara dilakukan pada tanggal 05 Juni 2026

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh PLN Banda Aceh adalah ganti rugi dalam bentuk uang, pemberiannya tidak dilakukan secara otomatis. PLN akan menilai setiap kasus berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, perjanjian penyambungan tenaga listrik, serta hasil pemeriksaan atas kerugian yang diajukan. Selain itu melakukan upaya pencegahan agar gangguan serupa tidak terulang. Upaya tersebut meliputi inspeksi rutin jaringan distribusi, penggantian peralatan yang sudah tidak layak digunakan, peningkatan keandalan sistem kelistrikan, serta percepatan penanganan apabila terjadi gangguan.
2. Penyebab PT PLN (Persero) Banda Aceh tidak memberikan ganti rugi kepada pelaku UMKM adalah karena kerugian yang harus dapat dibuktikan, sedangkan masih terdapat UMKM sangat sulit untuk membuktikan hal ini dan yang kedua adalah karena tidak semua kesalahan dari PLN, seperti halnya bencana alam, sehingga PLN tidak dapat memberikan ganti rugi kepada konsumen.
3. Proses yang dapat dilakukan adalah secara litigasi dan nonlitigasi, secara non litigasi dapat dilakukan secara membuat pengaduan ke PLN Mobile, musyawrah dan mediasi, sedangkan opsi terakhir ada litigasi dengan membuat gugatan ke Pengadilan Negeri.

B. Saran

1. Kepada PLN Banda Aceh Perlu melakukan pengembangan SOP yang lebih transparan dan mudah diakses publik terkait prosedur pengajuan ganti rugi. Hal ini dapat dilakukan berupa melakukan sosialisasi dengan membuat formulir, alur, dan estimasi waktu penanganan yang dipublikasikan di kantor PLN dan media sosial, agar UMKM tidak kebingungan saat mengajukan kerugian.
2. Kepada Pelaku UMKM agar mendokumentasikan aset, omzet harian, dan inventaris secara berkala. Data ini bisa jadi bukti kuat saat mengajukan klaim kerugian ke PLN. Pemerintah juga bisa memfasilitasi pelatihan pencatatan keuangan sederhana bagi UMKM.
3. Kepada pemerintah diharapkan dapat meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN khususnya terhadap pemadaman yang berulang dan cukup lama. Hal ini agar terpenuhinya janji sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen dan UU Ketenagalistrikan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.
- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, ctk. Pertama, Daya Widya, Jakarta, 1999.
- Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Irma Nilasari dan Sri Wiludjeng, *Pengantar Bisnis*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2006.
- Janus Sida balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010.
- James Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Kansil, C.S.T. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1980.
- Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal hukum(suatu pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 2019.
- Murni Tukiman, *Perlindungan Anak terhadap segala bentuk ketelantaran kekerasan dan eksploitasi. Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Anak dilihat dari segi Pembinaan terhadap generasi muda*, PT.Binakerja, Jakarta, 2010.
- Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2011.

Redaksi Sinar Grafika, *Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2015.

Sadar, M., Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012.

Salim, H.S., *Hukum Kontrak Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Siahaan, N.H.T., *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2020.

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, PT.GramediaWidiasarana Indonesia, Jakarta, 2006.

Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996.

Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009.

Yusnawan Lubis dan Mohamad Sodeli, *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Cetakan Kedua, PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, Solo, 2018.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada media Group, Jakarta, 2013.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undng-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan.

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 Perubahan atas Peraturan

Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

C. Jurnal/Karya Ilmiah

Andre Crhistove, “Tanggung Jawab Pt.Pln Terhadap Kerugian Konsumen Yang Timbul Akibat Pemadaman Aliran Listrik”, *Lex Privatum*, Vol. VII/No. 1/Jan/2019.

Gabriela Patricia Andrea, “Perlindungan Konsumen Dalam Pemadaman Listrik Sepihak Oleh Pt. Pln (Persero)” *Lex Crimen*, Vol. V/No. 6/Ags/2016.

Hilda Hilmiyah Dimyati, “Perlindungan Hukum Bagi Investor Dalam Pasar Modal” *Jurnal Cita Hukum*, VOL. II NO. 2 Desember 2014.

I Gusti Agung Ayu Putri dan Laksmi Ngakan Ketut Dunia, “Pertanggungjawaban Hukum Pt.Pln (Persero) Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pemadaman Listrik Secara Sepihak”, *Jurnal Hukum Bisnis*, Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Renni Aryani, “Tanggung Jawab PT.PLN Atas Jual Beli Tenaga Listrik Terhadap Konsumen (Studi Kasus di PT. Pln Rayon Pringgabaya)”, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Januari 2023.

Siti Nazla Mustafa, “Perlindungan Konsumen Karena Kelalaian Petugas Pencatat Meteran Listrik Dan Pengaruhnya Terhadap Nilai Tagihan Menurut Fiqh Mu’amalah (Suatu Penelitian Di PT. PLN (Persero) UP3 Cabang Merduati Banda Aceh)”, *Skripsi*, Fakultas Syari’ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2023.

Suatan C. Marcelina, “Tanggung Jawab Perusahaan Listrik Negara Terhadap Konsumen”, *Lex et Societatis*, Vol. IV/No. 5/Mei/2016

Suyadi¹, Syahdanur dan Susie Suryani, “Analisis Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Bengkalis-Riau”, *Jurnal Ekonomi KIAT*, Vol. 29, No. 1, Juni 2018.

Widya Marthauli Handayani, ‘Keberlakuan Hukum Hak Cipta Sebagai Objek Jaminan Fidusia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta’, *Jurnal Legislasi Indonesia*, 16.2 (2019).

D. Internet

https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/175/4/128120022_file4.pdf
(dikases pada hari Senin, Tanggal 02 Maret 2026, pukul 19.30 WIB)

<https://kbbi.web.id/masyarakat> dikases pada hari Senin, Tanggal 02 Maret 2026, pukul 19.34 WIB)

<http://eprints.polsri.ac.id/9246/3/FILE%20III.pdf> (diakses pada hari Senin Tanggal 02 Maret 2026, Pukul 20.00 WIB)

<https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/24554/3/BAB%20II.pdf> (dikases pada hari Selasa tanggal 10 Maret 2026 pukul 23.00 WIB)

