

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN BARANG
ELEKTRONIK AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK (Suatu Penelitian Pada
PT PLN Banda Aceh)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum



Oleh:

Nama : Istia Tuljannah
NPM : 2201110014
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

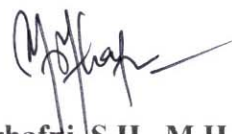
**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2026**

Telah Disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh



Banda Aceh, 03 Februari 2026
Pembimbing



Nurhafni, S.H., M.H

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN BARANG
ELEKTRONIK AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK
(Suatu Penelitian Pada PT PLN Banda Aceh)**

Oleh

Nama : Istia Tuljannah
No. Mahasiswa : 2201110014
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji
Pada Tanggal 23 Februari 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. Yusri Z Abidin , S.H., M.H
5. Penguji III : Dr. Airi Safrijal, S.H., M.H.

(...Mainita...)

(...Trio Yusandy...)

(...Nurhafni...)

(...Yusri Z Abidin...)

(...Airi Safrijal...)

Banda Aceh, 12 Maret 2026
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum



(Signature)
Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

ABSTRAK

ISTIA
TULJANNAH
2026

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN BARANG ELEKTRONIK AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK (Suatu Penelitian Pada PT PLN Banda Aceh)

Fakultas Hukum, Universitas, Muhammadiyah Aceh
(iv, 54) pp, bibl, app

NURHAFNI, S. H., M. H

Pasal 4 huruf a dan h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai. Pasal 29 ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan menjelaskan bahwa Konsumen berhak untuk mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha. Namun pada kenyataannya pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN merugikan masyarakat, dan PLN tidak mengganti kerugian yang diderita oleh masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan perlindungan konsumen terhadap kerusakan barang elektronik akibat pemadaman listrik oleh PT PLN Banda Aceh, untuk menjelaskan bentuk tanggung jawab PT PLN Banda Aceh terhadap kerusakan barang elektronik konsumen dan untuk menjelaskan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap kerusakan barang elektronik akibat pemadaman listrik oleh PT PLN Banda Aceh.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Pendekatan yuridis adalah pendekatan yang berpedoman pada peraturan-peraturan, buku-buku atau literatur-literatur hukum, empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata yang berkembang pada lingkungan masyarakat, apakah sudah berjalan sesuai dengan aturan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan kepada konsumen dilakukan dengan cara mangadukan ke lembaga YAPKA, selain itu konsumen juga dapat langsung membuat pengaduan ke kantor PLN. Tanggung jawab PLN adalah dengan melakukan perbaikan aliran listrik secepat mungkin. Mengganti kerugian berdasarkan dengan UUPK dan UU Kelistrikan. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah membuat laporan ke PLN, melaporkan ke Lembaga YAPKA, dan apabila masih tidak terjadi kesepakatan maka konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri secara perdata.

Disarankan kepada konsumen untuk tidak takut membuat pengaduan ke lembaga YAPKA ketika mengalami kerugian. Kepada PLN agar memberikan perlindungan hukum dalam UUPK, hal ini agar konsumen terlindungi dalam penyediaan listrik. Disarankan kepada YAPKA agar mengoptimalkan dan membantu konsumen dalam mencari perlindungan hukum terkait dengan konsumen yang dirugikan karena adanya pemadaman listrik secara lama.

KATA PENGANTAR

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 **“Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Elektronik Akibat Pemadaman Listrik Suatu Penelitian Pada PT Pembangkit Listrik Nasional Persero Unit Layanan (ULP) Lambaro, Aceh Besar”** diajukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) di akultas Hukum Universitas Muhamadiyah 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. Yusri Z Abidin, S.H., M. H selaku dosen wali yang telah membantu dalam proses pembelajaran.
4. Bapak Dr. Airi Safrijal, S.H., M.H selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu serta saran demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Dosen-dosen dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan ilmu dan nasihat sehingga proses pekerjaan skripsi dapat terlaksana dengan baik.
6. Teman-teman Angkatan 2022 program studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah membantu selama proses perkuliaha.
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 Sofyan dan Hasniar 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, khususnya dalam hukum Perdata.

Banda Aceh, 24 Januari 2026

Penulis

Istia Tuljannah
Npm: 2201110014

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian	7
C. Metode Penelitian	8
D. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum	12
B. Perlindungan Konsumen	17
C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	25
D. Ganti Rugi.....	28
E. Teori Penyelesaian Sengketa	29
F. Perbuatan Melawan Hukum.....	33
BAB III PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN BARANG ELEKTRONIK AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK	
A. Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Elektronik Akibat Pemadaman Listrik Oleh PT PLN (Persero) Banda Aceh.....	39
B. Bentuk Tanggung Jawab PT PLN (Persero) Banda Aceh Terhadap Kerusakan Barang Elektronik Konsumen.....	42
C. Upaya yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Elektronik Akibat Pemadaman Listrik Oleh PT PLN (Persero) Banda Aceh.....	45
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	50
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang dan Permasalahan

Sehubungan dengan perlindungan konsumen, akibat era globalisasi saat ini kebutuhan masyarakat dunia terhadap teknologi sangatlah tinggi. Masyarakat membutuhkan teknologi dalam melakukan kegiatan di berbagai bidang, misalnya di bidang komunikasi, informatika, transportasi, perindustrian, kesehatan, dan berbagai bidang lainnya, bahkan dalam kehidupan sehari-hari. Berkat adanya teknologi masyarakat dipermudah dalam melakukan kegiatan dan dapat menghemat waktu, tenaga, pikiran, serta biaya dalam beraktivitas. Pentingnya teknologi dalam kehidupan manusia tersebut, sangat bergantung pula pada tenaga listrik. Tanpa tenaga listrik, umumnya teknologi tak dapat berfungsi sesuai dengan peruntukannya.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 Peraturan No. 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik. Melalui kuasa yang diberikan Pemerintah kepada PT PLN (Persero), diharapkan PT PLN (Persero) dapat menjalankan usaha

¹ Gabriela Patricia Andrea, "Perlindungan Konsumen Dalam Pemadaman Listrik Sepihak Oleh Pt. Pln (Persero)" *Lex Crimen*, Vol. V/No. 6/Ags/2016, hlm. 24

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

Namun, masyarakat masih saja dihadapkan dengan berbagai masalah ketenagalistrikan. Salah satu masalah yang sering terjadi yaitu pemadaman listrik sepihak yang dilakukan oleh PT PLN (Persero). Dengan pemadaman listrik tersebut masyarakat sangat dirugikan, mengingat hampir seluruh aktivitas masyarakat menggunakan barang-barang elektronik yang memerlukan tenaga listrik. Terlebih pada kelompok-kelompok masyarakat yang mata pencariannya bergantung pada tenaga listrik, hal ini dapat melumpuhkan ekonomi bahkan menurunkan kesejahteraan serta taraf hidup masyarakat, hal ini tentu saja merugikan konsumen yang seharusnya diberikan perlindungan.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam sistem hukum karena berfungsi sebagai upaya untuk memberikan kepastian hukum atas hak-hak konsumen. Peraturan perlindungan konsumen tidak hanya memberikan keuntungan bagi konsumen, tetapi juga bagi pelaku usaha, mengingat keduanya

² *Loc.Cit*

memiliki hak dan kewajiban yang harus dipatuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pemerintah memegang peranan penting dalam mengawasi serta mengatur hubungan hukum antara kedua belah pihak. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999 mengakui hak setiap konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.³

Namun demikian, dalam praktiknya, konsumen sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, sehingga tidak semua hak mereka terpenuhi secara optimal. Setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum yang layak atas kualitas dan kuantitas produk yang mereka konsumsi. Penelitian menunjukkan bahwa rendahnya tingkat kesadaran hukum di kalangan konsumen Indonesia turut berkontribusi terhadap ketidakpuasan terhadap produk dan layanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan edukasi dan sosialisasi mengenai hak-hak konsumen menjadi sangat penting. Selain itu, peran aktif pemerintah dalam mengawasi implementasi regulasi perlindungan konsumen juga diperlukan guna menciptakan iklim usaha yang sehat dan berkeadilan. Sinergi antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa hak-hak konsumen dapat dilindungi dan diakui secara efektif.⁴

Dengan dilakukan pemadaman listrik secara sembarangan dan dalam waktu yang lama tentu saja mengakibatkan kerugian yang tidak sedikit yang

³ Muhammad dan Surahman, "Pelindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pemadaman Listrik Di Kecamatan Muara Badak, Kota Samarinda", *Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, Vol. 5 No. 3 Tahun 2025, hlm. 516

⁴ *Loc.Cit*

diterima oleh masyarakat, jika kita melihat pada Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa:

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 kondisi 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.

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

- (1) Konsumen berhak untuk:
 - a. mendapat pelayanan yang baik;

- b. mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c. memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- d. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- e. mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Akan tetapi kenyataan di lapangan dalam pemenuhan listrik PLN sering kali merugikan konsumen, sehingga konsumen mengalami kerugian secara finansial, akan hal itu maka PLN gagal untuk memenuhi hak-hak konsumen, terlebih pada Pasal 4 huruf a yang menjelaskan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa, namun dalam kenyataan yang terjadi dengan mematikan lampu secara lama mengakibatkan ketidaknyaman, keamanan dan keselamatan, sehingga mengakibatkan kerugian besar bagi masyarakat yang berdampak. Hal ini juga sama dengan bunyi Pasal huruf c UUPK yang menjelaskan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa. Namun, dalam hal ini PLN tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur karena pemadaman yang dilakukan, dan juga kebohongan yang sering dilakukan kepada publik terkait dengan pemadaman listrik ini terutama dalam hal ini terhadap konsumen yang dirugikan karena masalah pemadaman listrik yang sangat lama, akan hal ini maka selain hak konsumen yang tidak dipenuhi maka perlindungan konsumen juga tidaklah terpenuhi.

Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara- cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.⁵

Salah satu pemadaman listrik yang merugikan konsumen terdapat di Aceh. PT PLN (Persero) mengungkapkan pemadaman listrik yang telah berlangsung tiga hari. Karena kejadian ini banyak yang merasa dirugikan seperti banyaknya barang-barang elektronik yang mengalami kerusakan, peternak yang memerlukan listrik untuk memelihara hewan peliharaanya dan lain sebagainya.

Aliran listrik di Banda Aceh padam sejak Senin, 29 September 2025 sore hingga Selasa, 30 September 2025 siang, hampir di seluruh wilayah kota. Kondisi ini membuat aktivitas warga terganggu dan menimbulkan keluhan kerugian akibat kerusakan peralatan elektronik.⁶

Salah satu kejadian merugikan juga dialami oleh salah satu warga sekitar karena padamnya listrik yang dilakukan oleh PT PLN Persero Banda Aceh, adalah kulkas, dan juga mesin cuci. Hal ini dikarenakan lonjakan arus

⁵ Janus Sidabolok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 45

⁶ <https://www.rmolaceh.id/dua-hari-listrik-padam-di-banda-aceh-aktivitas-warga-terganggu>

ketika listrik kembali menyala bisa merusak komponen internal pada bahan elektronik.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka terdapat permasalahan yang ditimbulkan, sehingga akan hal ini dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut ini:

1. Bagaimana Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Elektronik Akibat Pemadaman listrik oleh PT PLN (Persero) Banda Aceh?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab PT PLN (Persero) Banda Aceh terhadap kerusakan barang elektronik konsumen?
3. Apa upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap kerusakan barang elektronik akibat pemadaman listrik oleh PT PLN (Persero) Banda Aceh?

B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada kajian ilmu Hukum Perdata, tentang Perlindungan Konsumen hal ini sesuai dengan judul penelitian ini yaitu "Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Elektronik Akibat Pemadaman Listrik Suatu Penelitian Pada PT Pembangkit Listrik Nasional Persero Banda Aceh"

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

1. Untuk menjelaskan perlindungan konsumen terhadap kerusakan barang elektronik akibat pemadaman listrik oleh PT PLN (Persero) Banda Aceh.
2. Untuk menjelaskan bentuk tanggung jawab PT PLN (Persero) Banda Aceh terhadap kerusakan barang elektronik konsumen.
3. Untuk menjelaskan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen konsumen terhadap kerusakan barang elektronik akibat pemadaman listrik oleh PT PLN (Persero) Banda Aceh.

C. Metode Penelitian

Berdasarkan metode penelitian dan tujuan penelitian maka metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Pendekatan yuridis adalah pendekatan yang berpedoman pada peraturan-peraturan, buku-buku atau literatur-literatur hukum, empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata yang berkembang pada lingkungan masyarakat, apakah sudah berjalan sesuai dengan aturan.

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Perlindungan Konsumen adalah upaya pemerintah atau lembaga berwenang untuk melindungi subjek hukum.
2. Kerusakan Barang Elektronik kondisi dimana produk tidak berfungsi lagi.
3. Pemadaman Listrik adalah hilangnya pasokan listrik secara tiba-tiba di suatu wilayah, baik dalam skala kecil maupun skala besar.

4. PT PLN (Persero) Banda Aceh adalah kantor PLN yang terletak di Banda Aceh

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

a. Lokasi

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Banda Aceh

b. Populasi

Populasi penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait yaitu PT PLN (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* 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. Pelanggan 5 orang
2. Kepala Cabang PT PLN Banda Aceh 1 orang.

Informan :

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

- a. Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Banda Aceh 1 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 Penulisan

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 Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Ganti Rugi dan Perbuatan Melawan Hukum.

BAB III merupakan Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Elektronik Akibat Pemadaman Listrik yang membahas tentang, perlindungan konsumen terhadap kerusakan barang elektronik akibat pemadaman listrik oleh PT PLN (Persero) Banda Aceh, bentuk tanggung jawab PT PLN (Persero) Banda Aceh terhadap kerusakan barang elektronik konsumen dan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen konsumen terhadap kerusakan barang elektronik akibat pemadaman listrik oleh PT PLN (Persero) Banda Aceh.

BAB IV PENUTUP, Bab ini merupakan bab akhir dalam penulisan penelitian yang berisikan Kesimpulan dan Saran. Dari kesimpulan tersebut dapat menjawab dari perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian tersebut

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum

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.⁷ Perundang-undangan di Indonesia pada umumnya menjamin ketertiban, keadilan dan kepastian hukum serta perlindungan hukum didalam masyarakat.⁸

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 dapat dipisahkan menjadi dua kata yaitu perlindungan dan hukum.⁹

Secara tersirat, perlindungan hukum secara perdata dapat diberikan kepada pihak yang dirugikan akibat perbuatan melawan hukum, yaitu

⁷ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1980, hlm 102.

⁸ 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.

⁹ Hilda Hilmiah Dimiyati, "Perlindungan Hukum Bagi Investor Dalam Pasar Modal" *Jurnal Cita Hukum*, VOL. II NO. 2 Desember 2014, hlm. 342

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.¹⁰

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.¹¹

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 hukum agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan

¹⁰ Salim, H.S., *Hukum Kontrak Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 100.

¹¹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.53.

keputusan politik maupun ekonomi khususnya pada distribusi sumber daya baik pada prangkat individu maupun struktural.¹²

Philipus M. Hadjon dengan minitik beratkan pada “tindakan pemerintah” (*bestuurshandeling* atau *administrative action*) membedakan perlindungan hukum bagi rakyat dalam dua macam, yaitu :¹³

- 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

¹² Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 2

¹³ *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.¹⁴

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.¹⁵

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

¹⁴ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Cet-IV, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm 53

¹⁵ *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.¹⁶

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.¹⁷

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 multak 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-

¹⁶ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009. hlm.

¹⁷ *Ibid*, hlm.39

aturan yang berlaku tidak ditegakkan baik oleh masyarakat. Tegaknya 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.¹⁸

B. 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 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 lagi¹⁹. Menurut Hondius konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari barang dan jasa yang dalam arti luas mencakup konsumen bukan pemakai akhir dan konsumen pemakai akhir.²⁰

¹⁸ Yusnawan Lubis dan Mohamad Sodeli, *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Cetakan Kedua, PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, Solo, 2018, hlm. 37.

¹⁹ Janus Sida balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 17.

²⁰ *Ibid*, hlm. 18

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 kondisi 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 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.²¹

Sedangkan menurut pendapat Phillipus M. Hadjonbahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang

²¹ Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal hukum(suatu pengantar)*,Liberty,Yogyakarta, 2019, Hlm.57

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.²²

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 multak 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 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.²³

²² Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2011, Hlm. 2

²³ Yusnawan Lubis dan Mohamad Sodeli, *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Cetakan Kedua, PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, Solo, 2018, hlm. 37.

Hukum Perlindungan Konsumen secara umum bertujuan memberikan perlindungan bagi konsumen baik dalam bidang hukum privat maupun bidang hukum publik. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) UUPK, perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen” Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara- cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.²⁴

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

²⁴ Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 45

jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung²⁵

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.²⁶

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. 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,

²⁵ *Ibid*, hlm.23

²⁶ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm, 67

- 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 kesadaran 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.²⁷

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

²⁷ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012, hlm. 7

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.²⁸

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.²⁹

a. *Let The Buyer Beware*

Doktrin ini sebagai embrio dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu proteksi apapun untuk konsumen. Dalam perkembangannya, posisi konsumen menjadi lemah karena keterbatasan pengetahuan yang dimilikinya.

²⁸ *Ibid*, hlm. 78

²⁹ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk, Petama, PT Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 50-52

Konsumen tidak mendapat akses informasi yang sama terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi. Terlebih pada ketidak terbukaannya 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 ramburambu dalam aktifitasnya.

b. *The Due Care Theory*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha 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 mengetakan 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. Diaman isi kontrak tersebut dibuat secara sepihak.

C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*, dalam bahasa Inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil.³⁰ 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.³¹ Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”³²

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.

³⁰ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, hlm. 28

³¹ James Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 16

³² Redaksi Sinar Grafika, *Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2015, hlm. 183

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.³³

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.
- 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 beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi

³³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 51

pembelian barang dan/atau jasa.³⁴ 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.³⁵

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 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

³⁴ *Ibid*, hlm. 62

³⁵ *Ibid*, 54

yang diperdagangkan.

D. Ganti Rugi

Ganti rugi adalah cara pemenuhan atau kompensasi hak oleh pengadilan yang diberikan kepada satu pihak yang menderita kerugian oleh pihak lain yang melakukan kelalaian atau kesalahan sehingga menyebabkan kerugian tersebut.

Ada dua hal yang menyebabkan timbulnya ganti rugi, yaitu ganti rugi karena wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Ganti rugi karena wanprestasi diatur dalam Buku III KUHPerdata, yang dimulai dari Pasal 1240 KUH Perdata sampai dengan Pasal 1252 KUH Perdata. Sedangkan ganti rugi karena perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Ganti rugi karena perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikannya. Ganti rugi ini timbul karena adanya kesalahan, bukan karena adanya perjanjian.³⁶

Di dalam Pasal 1249 KUH Perdata ditentukan bahwa penggantian kerugian yang disebabkan wanprestasi hanya ditentukan dalam bentuk uang. Namun, dalam perkembangannya menurut para ahli dan yurisprudensi bahwa kerugian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu ganti rugi materil, dan ganti rugi immaterial. Kerugian materil adalah suatu kerugian yang diderita kreditur dalam bentuk uang/ kekayaan.

³⁶ Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, hlm. 100

Sedangkan kerugian immaterial adalah suatu kerugian yang diderita oleh kreditur yang tidak bernilai uang, seperti rasa sakit, dan sebagainya.³⁷

Menurut Munir Fuady, praktek dari aplikasi ganti rugi akibat adanya *wanprestasi* dari suatu kontrak dilaksanakan dalam berbagai kemungkinan, dimana yang dimintakan oleh pihak yang dirugikan adalah hal-hal sebagai berikut:³⁸

1. Ganti rugi saja;
2. Pelaksanaan kontrak tanpa ganti rugi;
3. Pelaksanaan kontrak dengan ganti rugi;
4. Pembatalan kontrak tanpa ganti rugi;
5. Pembatalan kontrak dengan ganti rugi.

Dalam pasal 1246 KUHPerdara menyebutkan bahwa “biaya, rugi dan bunga yang oleh si berpiutang boleh dituntut akan penggantiannya, terdiri pada umumnya atas rugi yang telah dideritanya dan untung yang sedianya harus dapat dinikmatinya, dengan tak mengurangi pengecualian-pengecualian serta perubahan-perubahan yang akan disebut dibawah ini.”

E. Teori Penyelesaian Sengketa

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.³⁹

Dikatakan, jika disini sengketa berada dalam cakupan tatanan hukum,

³⁷ *Ibid*, hlm. 101

³⁸ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2005, hlm. 30

³⁹ A. Mukti Arto, *Mencari Keadilan, Kritik, dan Solusi Terhadap Praktik Peradilan Perdata di Indonesia*, Pustaka Pelajar, 2021, Yogyakarta, hlm. 28-32.

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 konteks sengketa tanah, terdapat subjek dan objek, di mana subjek merujuk pada pelaku-pelaku yang terlibat dalam konflik terkait kepemilikan tanah, baik sebagai pihak yang memengaruhi maupun yang terpengaruh. Hal ini bisa bersifat individu, komunitas, kelompok sosial ataupun institusi yang menyatakan memiliki kendali atas satu atau lebih objek tanah, hutan, dan sumber daya alam. Sedangkan objek diartikan sebagai suatu benda berupa tanah atau sumber daya alam lainnya diantaranya pohon-pohon, yang digunakan sehingga menjadi objek persaingan di antara pihak-pihak yang terlibat.⁴⁰

Dalam melakukan penyelesaian sengketa bisa diselesaikan menggunakan 2 (dua) cara, yaitu sebagai berikut :

b. Penyelesaian melalui jalur litigasi

Penyelesaian menggunakan jalur peradilan atau litigasi kerap disebut sebagai *ultimum remedium*, yang berarti bahwa litigasi dianggap sebagai langkah terakhir dalam penyelesaian sengketa.⁴¹ Artinya, litigasi menjadi sarana terakhir yang digunakan dalam upaya

⁴⁰ Satyo, B. K. "Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Tanah Hibah Yang Telah Didirikan Bangunan Karena Alat Bukti Lemah (Studi Kasus Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Salatiga)" *Doctoral dissertation*, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023, hlm.

⁴¹ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hlm. 1- 2.

menyelesaikan konflik. Keputusan akhir yang dihasilkan dari penyelesaian ini memiliki kekuatan hukum yang mengikat para pihak dalam sengketa. Penyelesaian ini terjadi ketika diantara para pihak terlibat menyuarkan tuntutan ke Pengadilan Tata Usaha Negara.⁴²

c. Penyelesaian Melalui Jalur Non-Litigasi

Penyelesaian ini dijalankan melalui pendekatan para pihak terlibat, sehingga dalam konflik saling setuju untuk menyelesaikan perbedaan melalui musyawarah guna mencapai kesepakatan bersama.⁴³

Penyelesaian ini bisa dijalankan dengan beberapa cara, diantaranya:

a. Negosiasi

Negosiasi merupakan metode yang mencapai penyelesaian menggunakan diskusi atau musyawarah dengan semua pihak yang terlibat dalam pertentangan, agar hasilnya diterima oleh semua pihak yang bersangkutan. Kemudian, negosiasi juga diartikan sebagai sarana bagi pihak-pihak yang berkonflik guna menuntaskan permasalahan tanpa melibatkan orang ketiga. Dalam praktik, negosiasi dilakukan guna mencari hal baru yang tidak bisa dilakukan sendiri serta guna menyelesaikan perbedaan kepentingan yang muncul pada para pihak.⁴⁴

b. Konsiliasi

⁴² Winarta, F. H, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Edisi Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2022, hlm. 88

⁴³ Wiguna, M. O. C. "Peluan Penyelesaian Sengketa Perdata Tentang Tanah Melalui Alternative Dispute Resolution Dengan Asas-Asas Hukum Perjanjian di Dalamnya" *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48(3), 2018, hlm. 506

⁴⁴ R.F. Saragih, "Fungsionalisasi ADR dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup" Yogyakarta, *Jurnal Hukum*, Vol.7. No. 13. Universitas Islam Indonesia, 2000, hlm. 140.

Konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan dalam suasana kekeluargaan.⁴⁵ Pada prinsipnya, konsiliasi mirip dengan mediasi karena sama-sama melibatkan pihak ke-3 yang netral, yaitu konsiliator guna membantu para pihaknya saat melangsungkan upaya penyelesaian sengketa. Meskipun demikian, umumnya wewenang konsiliator lebih besar dibanding mediator, karena konsiliator mampu mendorong dan memaksa para pihak yang terlibat untuk bekerja sama dalam menyelesaikan sengketa. Konsiliator juga dapat mengajukan berbagai alternatif penyelesaian yang dapat dipertimbangkan oleh para pihak dalam membuat keputusan.⁴⁶

d. 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.⁴⁷

F. Perbuatan Melawan Hukum

⁴⁵ Muhammad Marwan dan Jimmy, *Kuasa Hukum*, S Reality Publisher, Surabaya, 2009, hlm. 376

⁴⁶ Senjaya, M., "Penyelesaian Sengketa Pematokan Tanah Melalui Mediasi di Kabupaten Bandung Barat", *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 4(3). 2023, hlm. 5468.

⁴⁷ R.F. Saragih, *Op.cit.* hal 140-142

Dalam hukum acara perdata terdapat dua macam gugatan yaitu gugatan perbuatan melawan hukum dan gugatan wanprestasi. Secara rinci keduanya berkaitan dengan buku ketiga tentang perikatan yang sekilas membahas mengenai hal-hal yang mengatur apabila terjadi perikatan dan perjanjian antar pihak. Adanya kaitan tersebut menjawab mengapa dalam hal membahas mengenai perbuatan melawan hukum serta wanprestasi seringkali bersinggungan dengan tidak terlaksananya perjanjian maupun perikatan. Munculnya gugatan juga bersumber pada tidak terpenuhinya sebuah perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak.⁴⁸

Secara mendasar, tuntutan atau klaim ganti rugi dalam konteks perdata dibangun di atas dua dasar, yakni wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Meskipun, perlu diperhatikan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara keduanya. Dalam kasus wanprestasi, kerugian timbul akibat ketidakpatuhan kewajiban yang sebelumnya telah dijanjikan oleh semua pihak yang terlibat dalam perjanjian. Dengan kata lain, kerugian terjadi karena ada perjanjian yang telah ditetapkan sebelumnya.⁴⁹

Banyak definisi yang mengartikan istilah perbuatan melawan hukum, ada yang mengartikan bahwa perbuatan melawan hukum adalah perbuatan melawan undang-undang, perbuatan yang bertentangan dengan hak-hak orang lain, perbuatan yang mengakibatkan kerugian pihak lain dan tentu pihak yang melakukan perbuatan melawan hukum tersebut

⁴⁸ Namira Diffany Nuzan, Fernanda Naulisa Situmorang, Kaniko Dyon Gerald, "Menelaah Lebih Dalam Perbedaan Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi", *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 8 No. 1 Juni (2024), hlm. 862

⁴⁹ W. Bing, "Kajian Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Berdasarkan Pada Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata" *Jurnal Cakrawala Hukum*, Vol. 24, No. 1, (2022)

harus menggantikan kerugian kepada pihak yang telah dirugikannya. Ada juga yang mengartikan perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang dilakukan di luar kewenangannya atau di luar kekuasaannya. Kemudian perbuatan melawan hukum juga diartikan perbuatan yang melanggar nilai-nilai kesusilaan, nilai-nilai kesopanan yang berkembang di masyarakat serta perbuatan yang melanggar asas-asas umum yang berlaku dalam lapangan hukum.⁵⁰

Hukum di Prancis yang semula juga mengambil dasar-dasar dari hukum Romawi, yaitu teori tentang *culpa* dari *Lex Aquilla*, kemudian terjadi proses generalisasi, yakni dengan berkembangnya suatu prinsip perbuatan melawan hukum yang sederhana, tetapi dapat menjangkau semua (*catch all*), berupa perbuatan melawan hukum yang dirumuskan sebagai perbuatan yang merugikan orang lain, yang menyebabkan orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian tersebut harus mengganti kerugian.⁵¹

Istilah perbuatan melawan hukum dalam bahasa Belanda disebut dengan istilah *onrechtmatige daad* atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *tort*. Kata *tort* itu sendiri sebenarnya hanya berarti “salah”. Akan tetapi dalam bidang hukum kata *tort* itu berkembang sedemikian rupa sehingga berarti kesalahan perdata yang bukan berasal dari wanprestasi.

⁵⁰ Indah Sari, ” Perbuatan Melawan Hukum (Pmh) Dalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 11 No. 1, September (2020), hlm. 54

⁵¹ Tajuddin Noor, Remy B.R Hasibuan, Zunius S Halawa, ” Tinjauan Yuridis Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Atas Menempati/Menguasai Tanah Dan Bangunan Hak Orang Lain (Studi Kasus Putusan Nomor 340/Pdt.G/2015/Pn.Mdn)” *Jurnal Hukum Responsif Fh Unpab*, VOL. 7 NO. 7. MARET 2019, hlm.128

Jadi serupa dengan pengertian perbuatan melawan hukum Belanda atau negara-negara Eropa kontinental lainnya. Kata *tort* berasal dari kata latin “*torquere*” atau tortus dalam bahasa Prancis, seperti kata “*wrong*” berasal dari kata Prancis “*wrung*” yang berarti kesalahan atau kerugian (*injury*).⁵²

Perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige*) dapat diartikan secara sempit maupun luas. Pengertian sempit dari melawan hukum adalah tindakan yang melanggar hak subjektif yang diatur oleh undang-undang (*wettelijk subjektief recht*) atau bertentangan dengan kewajiban hukum bagi pelaku yang ditentukan oleh undang-undang. Menurut Van Apeldoorn hak subjektif merupakan suatu ketentuan yang dihubungkan dengan orang tertentu dengan cara demikian menjadi suatu kewenangan, atau ditinjau dari sudut yang lain suatu kewajiban.

Perbuatan melawan hukum diatur dalam Buku III Pasal 1365-1380 KUHPerdara, termasuk ke dalam perikatan yang timbul dari undang-undang. Perbuatan melawan hukum yang dijadikan dasar gugatan ganti rugi, disebutkan dalam pasal 1365 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Perbuatan melawan hukum, kerugian muncul sebagai akibat dari kelalaian pelaku yang merugikan korban tanpa adanya perjanjian

⁵² *Ibid*, hlm.3

sebelumnya. Contoh perbuatan melawan hukum adalah ketika seseorang merusak properti milik orang lain tanpa izin, maka pelaku melakukan perbuatan melawan hukum tanpa ada perjanjian atau persetujuan sebelumnya, sehingga pelaku dituntut untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan bersesuaian dengan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) yang menjelaskan mengenai perbuatan melawan hukum.⁵³

Untuk memahami konsep “perbuatan melawan hukum” itu hakim di Indonesia mengikuti paham yang dianut di Negeri Belanda, yang sejak tahun 1919 hingga kini berpegang pada putusan Hoge Raad 31 Januari 1919 yang dikenal dengan *Arrest Drukker*.⁵⁴

Sebelum tahun 1919, sebagai akibat dianutnya aliran Legisma, maka para hakim mengidentikkan bahwa perbuatan melawan hukum itu merupakan suatu perbuatan yang melanggar Undang-undang.⁵⁵ Sebelum tahun 1919, pengadilan menafsirkan perbuatan melawan hukum sebagai pelanggaran dari pasal-pasal hukum tertulis semata (pelanggaran terhadap perundang-undangan yang berlaku). Sehingga bagi perbuatan yang pengaturannya belum terdapat di dalam suatu peraturan perundang-undangan maka tidak dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum, walaupun telah nyata perbuatan tersebut menimbulkan kerugian orang

⁵³ Ayup Suran Ningsih, Harumsari Puspa Wardhani, “Perbuatan Melawan Hukum dalam Hukum Perikatan: Unsur-Unsur Perbuatan dan Implikasi Kewajiban Ganti Rugi”, *The Prosecutor Law Review*, Volume 02, No. 1, April (2024), hlm. 31

⁵⁴ Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, Bandung, 2013, hlm. 319.

⁵⁵ H.M. Fauzan, *Kaidah Penemuan Hukum Yurisprudensi Bidang Hukum Perdata*, Prenada Media Group, Jakarta, 2014, hlm. 76

lain, melanggar hak-hak orang lain. Dengan kata lain di masa tersebut perbuatan melawan hukum diartikan sebagai suatu perbuatan yang bertentangan dengan hak dan kewajiban hukum menurut Undang-undang.⁵⁶

Dalam pandangan teori perlindungan hukum, perbuatan melawan hukum didasarkan pada prinsip keadilan dan pemulihan status *quo*. Teori ini menggarisbawahi pentingnya menjaga keseimbangan antara hak-hak individu dan kepentingan masyarakat umum. Konsep restorasi dalam teori ini menuntut agar korban diberikan kompensasi untuk mengembalikan keadaan seolah-olah perbuatan melawan hukum tidak terjadi.⁵⁷

Suatu perbuatan yang dilakukan dengan kesalahan (apakah *opzet* ataupun *culpa*) yang secara tegas disebutkan dalam perumusan Undang-Undang bukanlah Perbuatan Melawan Hukum melainkan *strafbaar feit*. Perbuatan dimaksud dapat dianggap sebagai perbuatan Melawan Hukum hanya apabila tidak ada perumusan tegasnya dalam Undang-Undang. Dalam hal ini, ranahnya adalah hukum perdata. Namun terutama buat perbuatan yang dilakukan dengan *opzet* yang karenanya membawa kerugian kepada tubuh, nyawa atau harta orang lain, adalah tidak mungkin untuk menganggapnya sebagai Perbuatan Melawan Hukum mengingat ranahnya adalah hukum pidana sejak perbuatan dimaksud telah dilakukan.

⁵⁶ Achmat Setiawan, *Op.cit*, hlm. 9.

⁵⁷ Gisni Halipah, Dani Fajar Purnama, Bintang Timur Pratama, Budi Suryadi, Fauzi Hidayat, "Tinjauan Yuridis Konsep Perbuatan Melawan Hukum dalam Konteks Hukum Perdata", *Jurnal Serambi Hukum*, Vol 16 No 01 Tahun (2023), hlm. 140

Karenanya unsur “ada kesalahan” haruslah berupa culpa dengan tambahan bahwa perbuatannya tidak secara tegas diatur dalam Undang-Undang.⁵⁸

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:⁵⁹

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

⁵⁸ Dharmasisya, “Buy Spear From Side Or Bear I Buy Spear From Side Or Bear It: Kaji T: Kajian Komparatif Pengaturan Perbu Turan Perbuatan Melawan Hukum Di Indonesi An Hukum Di Indonesia dan Belanda”, *Parade Sitorus*, Volume 1 Nomor 2 Juni (2021), hlm.977

⁵⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2010, hlm. 503

BAB III

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN BARANG ELEKTRONIK AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK

A. Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Elektronik Akibat Pemadaman Listrik Oleh PT PLN (Persero) Banda Aceh

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

“Setiap konsumen wajiblah diberikan perlindungan secara hukum. Setiap pelaku usaha juga wajib memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, hal ini dikarenakan pelaku usaha yang berperan sebagai pemberi jasa atau penyedia jasa, sedangkan konsumen memberikan biaya kepada pelaku usaha, sehingga disini terdapat hubungan timbal balik diantara kedua belah pihak, yakni pelaku usaha dan konsumen.”⁶⁰

“Menurut Ibu Maisarah menjelaskan pada saat mati lampu iya yang memiliki toko kelontong dan mempunyai lemari pendingin untuk es krim mengalami rugi yang sangat besar, hal ini dikarenakan mati lampu berhari-hari dan juga tidak ada alat untuk menghidupkan listrik (ginset). Namun, bapak/ ibu pada saat itu hanya pasrah saja.”⁶¹

Salah satu hal yang menjadi kebutuhan manusia adalah listrik, listrik diperlukan dalam segala hal, baik bagi kebutuhan rumah tangga, maupun

⁶⁰ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 13 Januari 2026)

⁶¹ Maisarah, Konsumen, wawancara dilakukan pada hari Jumat, Tanggal 23 Januari 2026

kebutuhan pekerjaan sehari-hari. Ketika terjadi pemadaman listrik maka segala hal pun menjadi terhambat dan mengakibatkan kegagalan jaringan dan juga mengakibatkan kerusakan barang-barang elektronik seperti AC, kulkas, mesin cuci dan lain-lain sebagainya.

Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan menjelaskan bahwa “Pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik oleh Pemerintah dan pemerintah daerah dilakukan oleh badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah.” Jika melihat Pasal tersebut maka yang menyediakan aliran listrik adalah negara dan dalam hal ini PLN berperan vital dalam penyelenggaraan listrik. “Menurut Rizki Trianda PT PLN (Persero) Banda Aceh menjelaskan bahwa PLN wajib menyediakan listrik kepada masyarakat secara keseluruhan, akan tetapi jika terjadi pemadaman maka PLN wajib memberi tahu hal ini kepada masyarakat. Kecuali pemadaman listrik yang terjadi karena adanya bencana alam.”⁶²

“Menurut ibu Fatmawati PLN wajiblah menyediakan listrik secara keseluruhan kepada masyarakat secara keseluruhan. Selain itu jika pemadaman listrik sering terjadi dan dalam waktu yang lama mengakibatkan kerugian bagi banyak konsumen, karena pemadaman listrik yang dilakukan tidak berdampak secara perorangan melainkan secara menyeluruh. Baik itu secara Desa, bahkan Kabupaten/Kota”⁶³

⁶² Rizki Trianda, PT PLN (Persero) Banda Aceh, wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 22 Januari 2026

⁶³ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 13 Januari 2026)

“Menurut bapak Isyandar beliau mengatakan bahwa dengan adanya pemadaman listrik pada saat itu mengakibatkan berbagai macam kerusakan elektronik yang menimbulkan kerugian, bapak Isyandar juga mengatakan bahwa dirumah mereka telah terjadi kerusakan berupa AC yang haruslah diperbaiki dan pada akhirnya mengakibatkan kerugian dikarenakan biaya perbaikan yang dilakukan pada AC tersebut.”⁶⁴

“Jika konsumen merasa dirugikan karena adanya kerusakan listrik, maka konsumen bisa melakukan pengaduan ke lembaga perlindungan konsumen, kami selaku lembaga perlindungan konsumen memberikan solusi maupun advokasi untuk konsumen yang merasa dirugikan karena kerusakan barang yang timbul karena adanya pemadaman listrik. Akan tetapi hingga saat ini saya belum pernah menerima laporan dari konsumen untuk membuat gugatan .”⁶⁵

“Konsumen yang merasa dirugikan bisa mengajukan komplain kepada PLN atau keluhan yang disini PLN sebagai pelaku usaha. Nanti oleh PLN dapat menampung keluhan konsumen terlebih dahulu dan jika seandainya PLN menerima komplain tersebut maka keluhan konsumen tersebut akan di dengarkan dan dicari solusi sebaik mungkin.”⁶⁶

Berdasarkan penelitian tersebut diatas maka konsumen dapat diberikan perlindungan kepada konsumen dilakukan dengan cara magadukan

⁶⁴ Isyandar, Konsumen, wawancara dilakukan pada hari Jumat, Tanggal 23 Januari 2026

⁶⁵ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 13 Januari 2026)

⁶⁶ Rizki Trianda, PT PLN (Persero) Banda Aceh, wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 22 Januari 2026

ke lembaga perlindungan konsumen selain itu konsumen juga dapat langsung membuat pengaduan ke kantor PLN.

B. Bentuk Tanggung Jawab PT PLN (Persero) Banda Aceh Terhadap Kerusakan Barang Elektronik Konsumen

Pemadaman listrik merupakan sebuah ketika adanya suatu listrik di suatu wilayah, penyebabnya bisa berbagai macam mulai dari rusaknya gardu, jaringan kabel, dan lain sebagainya. “Seorang pelaku usaha wajiblah memiliki itikad baik dalam melaksanakan kewajibannya didalam melakukan kegiatan usahanya, hal ini agar konsumen tidak merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Selain itu Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, seorang pelaku usaha cukup memiliki haruslah memiliki rasa tanggung jawab terhadap hak-hak kosumen. Pelaku usaha juga haruslah memberikan informasi secara detail kepada konsemen, sehingga tidak menimbulkan penyesatan informasi. Hal ini agar para pengusaha di percayai oleh para konsumennya yang menghasilkan royaltis kousemen kapada pelaku usaha tersebut.”⁶⁷

“Setiap pelaku usaha wajib bertanggung jawab terhadap hak-hak konsemen, apabila terdapat pelaku usaha yang melakukan pelanggaran hukum, pelaku usaha tindak lanjuti, seseorang dapat melakukan pelaporan secara individu maupun secara kelompok.”⁶⁸

Adapaun tanggung jawab yang dapat dilakukan adalah dengan cara

- a. Melakukan pemeliharaan dan segera melaksanakan perbaikan perbaikan

⁶⁷ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 13 Januari 2026)

⁶⁸ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 13 Januari 2026)

Dalam melaksanakan tugasnya seorang pelaku usaha dalam hal ini PLN ULP Lambaro wajib melaksanakan pemeliharaan, pelayanan maupun perbaikan agar tidak terjadi penyimpangan terhadap mutu dan menurun kualitas tenaga listrik yang diterima oleh masyarakat atau konsumen. Namun terkadang pemeliharaan bisa berlangsung lama karena berbagai macam alasan yang terjadi.”⁶⁹

“Menurut ibu Fauziah beliau mengatakan bahwa pemadaman listrik sangat mengganggu aktifitas kehidupan, beliau berharap untuk kedepanya PLN agar menyediakan tenaga listrik secara lebih optimal, agar pemadaman listrik secara lam tidak kembali terjadi lagi.”⁷⁰

b. Memberikan ganti kerugian

“Kurangnya pelayanan yang optimal yang diberikan oleh PLN terhadap masyarakat mengakibatkan tidak terciptanya hubungan timbal balik antara Konsumen dan pelaku usaha, yang mana seperti yang kita ketahui dalam hal ini konsumen memberikan uang untuk membeli voucher listrik maupun rekening listrik setiap bulan. Kurangnya informasi yang diberikan oleh PLN kepada konsumen menyebabkan kerugian yang tidak sedikit yang di derita oleh masyarakat.”⁷¹

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa :

⁶⁹ Rizki Trianda, PT PLN (Persero) Banda Aceh, wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 22 Januari 2026

⁷⁰ Fauziah, Konsumen, wawancara dilakukan pada hari Jumat, Tanggal 23 Januari 2026

⁷¹ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 13 Januari 2026)

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

“Pemadaman listrik banyak membawa dampak negatif terhadap konsumen, karena listrik merupakan sumber utama pemadaman yang dilakukan secara mendadak membuat masyarakat mengami kerugian, sedangkan dalam hal ini masyarakat sudah melakukan pembayaran secara berkala sedangkan apa yang diterima oleh masyarakat tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.”⁷²

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

- (1) Konsumen berhak untuk:
 - a. mendapat pelayanan yang baik;
 - b. mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
 - c. memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;

⁷² Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 13 Januari 2026)

- 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.

Berdasarkan Pasal tersebut bahwasanya PLN wajib bertanggungjawab dengan mengganti kerugian kepada Konsumen. “Tanggungjawab yang dapat dilakukan secara sederhana dimulai dari melakukan perbaikan aliran listrik secepat mungkin.”⁷³ Jika konsumen mengalami kerugian maka PLN wajib bertanggung jawab dengan mengganti kerugian hal ini berdasarkan dengan UUPK dan UU Kelistrikan.”

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka tanggung jawab yang dilakukan oleh PLN adalah dengan melakukan perbaikan aliran listrik secepat mungkin. Mengganti kerugian hal ini berdasarkan dengan UUPK dan UU Kelistrikan.

C. Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Elektronik Akibat Pemadaman Listrik Oleh PT PLN (Persero) Banda Aceh

Upaya hukum adalah sebuah cara yang dilakukan berkaitan dengan hukum atau Undang-Undang. Dalam melakukan upaya hukum bisa dilakukan secara membuat gugatan ke Pengadilan atau dengan mediasi terlebih dahulu. Namun langkah awal yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah dengan

⁷³ Rizki Trianda, PT PLN (Persero) Banda Aceh, wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 22 Januari 2026

membuat pengaduan terlebih dahulu ke PLN Banda Aceh yang dilakukan dengan cara sebagai berikut ini :⁷⁴

1. Konsumen membuat pengaduan dengan datang langsung ke PLN Banda Aceh
2. Pengaduan juga bisa dilakukan dengan menghubungi Nomor telepon PLN yaitu 123
3. Untuk saat itu juga pengaduan bisa dilakukan dengan menginput aduan di situs PLN.

“Setelah dilakukan pengaduan oleh masyarakat maka petugas akan melakukan pemeriksaan secara langsung ke rumah warga/konsumen dan jika ada perbaikan akan langsung dilakukan. Setelahnya PT. PLN akan melakukan evaluasi untuk kemudian memutuskan apakah konsumen tersebut berhak untuk diberikan kompensasi atau tidak”⁷⁵

“Menurut Ibu Rahmah beliau menerangkan bahwasanya pada saat pemadaman listrik yang dilakukan PLN mengakibatkan dirinya tidak bisa melakukan pekerjaan rumah tangga seperti biasanya, selain itu pemadaman yang dilakukan juga cukup lama dan mengakibatkan konsleting di bagian AC dan kulkas di rumahnya. Pemadaman oleh PLN juga dilakukan dengan waktu yang lama, dan berkepanjangan sehingga tidak bisa melakukan aktifitas seperti biasanya dan hal ini begitu merugikan.”⁷⁶

⁷⁴ Rizki Trianda, PT PLN (Persero) Banda Aceh, wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 22 Januari 2026

⁷⁵ Rizki Trianda, PT PLN (Persero) Banda Aceh, wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 22 Januari 2026

⁷⁶ Rahmah, Konsumen, wawancara dilakukan pada hari Jumat, Tanggal 23 Januari 2026

Hal serupa juga dialami oleh ibu Sukmawati yang mana beliau berjualan juga mengalami kendala pada saat mati lampu, dalam hal ini ibu sukrawati tidak bisa berjualan dengan lancar dan mengakibatkan beliau tidak menerima pemasukan dari berjualan. Namun oleh ibu Sukmawati beliau tidak mengalami hal seperti konsumen lainnya yaitu alat elektronik yang rusak.”⁷⁷

‘Antara konsumen dan pelaku usaha (PLN) biasanya akan melakukan mediasi terlebih dahulu sebelum konsumen melakukan gugatan. Mediasi ini dilakukan guna memperoleh kesepakatan diantara kedua belah pihak, biasanya jika konsumen melaporkan hal ini kepada Lembaga Perlindungan Konsumen, kami akan menjadi penengah pada saat imelakukan mediasi diantara kedua piha, yakni dan konsumen dan pelaku usaha”⁷⁸

“Konsumen yang mengalamim kerugian akibat adanya pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN dan mengakibatkan kerugian kepada konsumen, tentu saja konsumen dapat melakukan aduan kelayana keluhan penlanggan dan jika konsumen masih belum merasa puas dengan aduan setau saya konsumen dapat melakukan mediasi ataupun konsiliasi”.⁷⁹

Namun jika diantar kedua belah pihak tidak ditemukan kesepakatan maka konsumen dapat melakukan gugatan ke Pengadilan Negeri hal ini sesuai

⁷⁷Sukmawati, Konsumen, wawancara dilakukan pada hari Jumat, Tanggal 23 Januari 2026

⁷⁸ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 13 Januari 2026)

⁷⁹ Rizki Trianda, PT PLN (Persero) Banda Aceh, wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 22 Januari 2026

dengan Pasal 46 UUPK. Untuk mengajukan gugatan sendiri telah diatur dalam 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.

Gugatan merupakan cara terakhir yang bisa dilakukan jika tidak menemukan kesepakatan diantara kedua belah pihak baik konsumen maupun produsen. Maka selanjutnya jika mau konsumen dapat melaporkan ini dengan mengajukan gugatan secara perdata, karena opsi pengadilan merupakan opsi terakhir yang jalani oleh konsumen.⁸⁰

Berdasarkan hal tersebut maka upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk pertama kali adalah dengan Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah membuat laporan ke PLN, melaporkan ke Lembaga Perlindungan Konsumen, dan apabila masih tidak terjadi kesepakatan maka konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri secara perdata.

⁸⁰ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 13 Januari 2026)

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan kepada konsumen terkait dengan pemadaman listrik dilakukan dengan cara magadukan ke lembaga perlindungan konsumen dan oleh lembaga konsumen akan memberikan bantuan hukum kepada konsumen tersebut. Selain itu konsumen juga dapat langsung membuat pengaduan ke kantor PLN terkait dan setelahnya dicari solusi sebaik mungkin kepada konsumen dan pelaku usaha.
2. Tanggung jawab yang dilakukan oleh PLN adalah dengan melakukan perbaikan aliran listrik secepat mungkin. Jika konsumen mengalami kerugian maka PLN wajib bertanggung jawab dengan mengganti kerugian hal ini berdasarkan dengan UUPK dan UU Kelistrikan
3. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk pertama kali adalah dengan mengajukan keluhan kepada PLN, melakukan mediasi, melaporkan ke Lembaga Perlindungan Konsumen, dan apabila masih tidak terjadi kesepakatan maka konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri secara perdata.

B. Saran

1. Disarankan kepada PLN agar memberikan perlindungan hukum kepada konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam UUPK, hal ini agar konsumen terlindungi dalam penyediaan listriik.
2. Disarankan kepada PLN agar bertanggungjawab dalam pemadaman listrik yang dilakukan, hal ini dikarenakan masyarakat yang merasa dirugikan

yang berimbas kepada rusaknya barang-baranf elektronik, sedangkan dalam melakukan pembayaran konsumen selalu tepat waktu dan disarankan juga kepada konsumen untuk tidak takut membuat pengakuan ke lembaga YAPKA ketika mengalami kerugian.

3. Disarankan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen (YAPKA) agar mengoptimalkan dan memabantu konsumen dalam mencari perlindungan hukum terkait dengan konsumen yang dirugikan karena adanya pemadaman listrik secara lama.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- A Mukti Arto, *Mencari Keadilan, Kritik, dan Solusi Terhadap Praktik Peradilan Perdata di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2021.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2010
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.
- Fauzan, H.M, *Kaidah Penemuan Hukum Yurisprudensi Bidang Hukum Perdata*, Prenada Media Group, Jakarta, 2014.
- Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Janus Sida balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 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.
- Muhammad Marwan dan Jimmy, *Kuasa Hukum*, S Reality Publisher, Surabaya, 2009.
- Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2005.
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.
- Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2011.
- Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, Bandung, 2013.
- Sadar, M., Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012.

Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013.

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

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk, Petama, PT Grasindo, Jakarta, 2012.

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

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

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

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undng-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

C. Jurnal/Karya Ilmiah

Ayup Suran Ningsih, Harumsari Puspa Wardhani, “Perbuatan Melawan Hukum dalam Hukum Perikatan: Unsur-Unsur Perbuatan dan Implikasi Kewajiban Ganti Rugi”, *The Prosecutor Law Review*, Volume 02, No. 1, April (2024).

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

Gisni Halipah, Dani Fajar Purnama, Bintang Timur Pratama, Budi Suryadi, Fauzi Hidayat, “Tinjauan Yuridis Konsep Perbuatan Melawan Hukum dalam Konteks Hukum Perdata”, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol 16 No 01 Tahun (2023).

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

- Indah Sari, "Perbuatan Melawan Hukum (Pmh) Dalam Hukum Pidana dan Hukum Perdata", *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 11 No. 1, September (2020).
- Namira Diffany Nuzan, Fernanda Naulisa Situmorang, Kaniko Dyon Geraldi, "Menelaah Lebih Dalam Perbedaan Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi", *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 8 No. 1 Juni (2024).
- Muhammad dan Surahman, "Pelindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pemadaman Listrik Di Kecamatan Muara Badak, Kota Samarinda", *Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, Vol. 5 No. 3 Tahun 2025.
- R.F. Saragih, "Fungsionalisasi ADR dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup" Yogyakarta, *Jurnal Hukum*, Vol.7. No. 13. Universitas Islam Indonesia, 2000.
- Satyo, B. K. "Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Tanah Hibah Yang Telah Didirikan Bangunan Karena Alat Bukti Lemah (Studi Kasus Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Salatiga)" *Doctoral dissertation*, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023.
- Senjaya, M., "Penyelesaian Sengketa Pematokan Tanah Melalui Mediasi di Kabupaten Bandung Barat", *Comunity Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 4(3). 2023.
- Tajuddin Noor, Remy B.R Hasibuan, Zunius S Halawa, "Tinjauan Yuridis Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Atas Menempati/Menguasai Tanah Dan Bangunan Hak Orang Lain (Studi Kasus Putusan Nomor 340/Pdt.G/2015/Pn.Mdn)" *Jurnal Hukum Responsif Fh Unpab*, VOL. 7 NO. 7. MARET 2019,
- W. Bing," Kajian Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Berdasarkan Pada Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata" *Jurnal Cakrawala Hukum*, Vol. 24, No. 1, (2022)
- Wiguna, M. O. C. "Peluan Penyelesaian Sengketa Perdata Tentang Tanah Melalui Alternative Dispute Resolution Dengan Asas-Asas Hukum Perjanjian di Dalamnya" *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48(3), 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. Website

<https://www.rmolaceh.id/dua-hari-listrik-padam-di-banda-aceh-aktivitas-warga-terganggu>





Maisarah, Konsumen, wawancara dilakukan pada hari
Jumat, Tanggal 23 Januari 2026



Fauziah, Konsumen, wawancara dilakukan pada hari Jumat,
Tanggal 23 Januari 2026



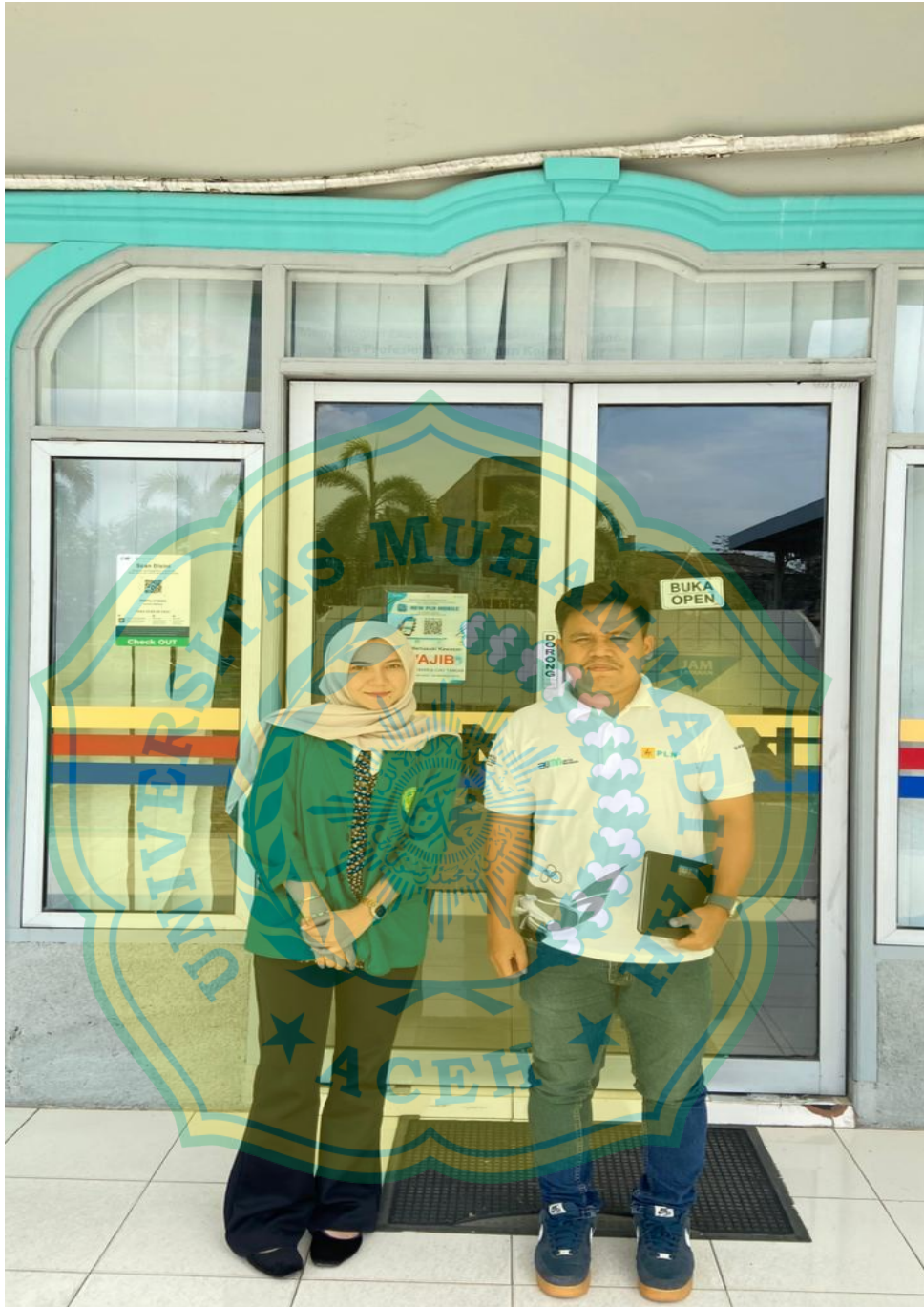
Isyandar, Konsumen, wawancara dilakukan pada hari
Jumat, Tanggal 23 Januari 2026



Rahmah, Konsumen, wawancara dilakukan pada hari Jumat,
Tanggal 23 Januari 2026



Sukmawati, Konsumen, wawancara dilakukan pada hari
Jumat, Tanggal 23 Januari 2026



Rizki Trianda, PT PLN (Persero) Kota Banda Aceh,
wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 22 Januari
2026



Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Rabu, Tanggal 13 Januari 2026)