BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Perlindungan Konsumen

Salah satu fungsi hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada warga masyarakat, terutama yang berada pada posisi yang lemah akibat hubungan hukum yang tidak seimbang.[3] Perlindungan Hukum terhadap Konsumen di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak lama. Dalam beberapa kitab undang-undang juga memuat beberapa ketentuan tentang perlindungan konsumen. Yaitu dalam KUH Perdata terutama dalam buku kedua, buku ketiga dan buku keempat memuat berbagai kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan penjual dan pembeli. Dalam KUH Dagang/KUHD, buku kesatu dan buku kedua mengatur tentang hak-hak yang muncul dari jasa perasuransian dan pelayaran. [4]

Akan tetapi, dalam KUH Perdata dan KUHD tidak mengenal istilah Konsumen. Hingga pada tahun 1999 dibentuk Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang disebut dengan UUPK. Dalam pasal 1 ayat 1 UUPK, Perlindungan konsumen yaitu segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam memberi perlindungan hukum pada konsumen Hal ini bertujuan untuk memberdayakan konsumen dalam memperoleh barang dan/atau jasa atas pilihannya dan juga untuk meningkatkan harkat martabat dan

[3] Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Brawijaya Press, hlm. 42.
[4] Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Prenada Media Group, hlm. 32-33.

kesadaran konsumen atas hak-hak dan kewajibannya karena konsumen sering dipandang sebagai pihak yang lemah kedudukannya.[5] Sehingga dengan adanya perlindungan terhadap konsumen, maka konsumen memiliki kedudukan yang sama dengan para pelaku usaha. Yakni konsumen bisa menuntut atau menggugat apabila timbul suatu kerugian yang disebabkan oleh perbuatan para pelaku usaha.

Disamping itu, dibentuknya Lembaga/Instansi dalam perlindungan konsumen seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Swadaya Masyarakat (LPKSM), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan lain sebagainya merupakan salah satu bentuk upaya dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia. UUPK dalam pelaksanaannya tidak hanya memberikan perhatian terhadap konsumen tetapi juga tetap memperhatikan para pelaku usaha kecil dan menengah yang dilakukan dengan cara pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggaran.[6] Hal ini agar para pelaku usaha dalam menjalankan kegiatannya diharapkan untuk selalu jujur dan bisa bertanggung jawab atas produk atau jasa yang akan dihasilkan. Perlindungan terhadap konsumen juga berpegang teguh pada asas-asas yang diyakini dapat memberikan arahan dalam implementasinya. Berdasarkan pasal 2 UUPK, ada 5 asas perlindungan konsumen: [7]

a. Asas Manfaat, asas untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat

[5] Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta, Prenada Media, hlm. 4
[6] Adrian Sutedi, Op.cit., hlm. 2.
[7] Susanto, 2008, *Hak-hak konsumen jika dirugikan*, Visimedia, hlm.17.

sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
c. Asas Keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material atau spiritual.
d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keselamatan dan keamanan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
e. Asas Kepastian Hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

2. Pihak-Pihak dalam Perlindungan Konsumen

Pihak-pihak yang terkait dalam perlindungan Konsumen yaitu terdiri dari para pelaku usaha, Konsumen itu sendiri dan juga lembaga atau instansi yang berperan dalam penegakkan hak-hak konsumen.

a. Konsumen

Konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument* (Belanda). *Consumer* atau Konsumen adalah setiap orang yang

menggunakan barang atau jasa.[8] Pasal 1 ayat 2 UUPK dijelaskan bahwa "*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan*". Dalam UUPK, Konsumen disebut sebagai Pengguna Akhir (*end consumer*) dari barang dan/atau jasa. Konsumen akhir adalah setiap orang alami (*natuurlijke persoon*) yang mendapatkan barang dan/atau jasa, yang digunakan untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk di perdagangkan kembali.[9]

Untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen maka UUPK memberikan hak-hak konsumen sebagaimana dimuat dalam pasal 4 UUPK yaitu:

1) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa;
4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

[8] Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm.22
[9] Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit*., hlm. 62.

5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8) Hak untuk mendapat kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9) Hak-hak yang di atur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;

Selain adanya hak-hak konsumen yang dimuat dalam UUPK, Konsumen juga memiliki kewajiban yang dimuat dalam pasal 5 UUPK yaitu:

1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan secara patut.

a. Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah pihak yang menghasilkan suatu barang atau produk akhir dan/atau jasa pada masyarakat atau konsumen untuk dinikmati.

Mereka adalah yang bertanggung jawab jika timbul suatu kerugian atas sesuatu yang mereka hasilkan tersebut. Dalam UUPK pasal 1 ayat 3 dijelaskan bahwa "*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 negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi."* Dalam penjelesan undang-undang, yakni yang termasuk dalam para pelaku usaha terdiri dari perusahaan, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Korporasi, Importer, Koperasi, Pedagang, Distributor dan lain sebagainya yang berkaitan dengan mencari keuntungan[10]. Selain hak-hak konsumen yang dimuat dalam UUPK, juga terdapat hak-hak untuk para pelaku usaha yang dimuat dalam pasal 6 UUPK yaitu :

1) Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

[10] Az Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, hlm. 17.

4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5) Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Adapun dalam pasal 7 UUPK diatur kewajiban untuk para pelaku usaha yaitu :

1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3) Memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5) 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;
6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban, dalam UUPK juga memuat mengenai larangan bagi para pelaku usaha. Larangan bagi para pelaku usaha diatur dalam pasal 8 UUPK ayat 1 bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang :

1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
6) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;

9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
10) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

b. Lembaga/Instansi dalam Perlindungan Konsumen

Lembaga atau instansi pemerintah yang turut berperan dalam perlindungan konsumen memiliki tujuan untuk menegakkan hak-hak konsumen, yaitu terdiri dari :

1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dibentuk dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen, yang berkedudukan di ibu kota Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada presiden. BPKN memiliki fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. BPKN dibentuk sebagai pengembangan upaya perlindungan konsumen dalam hal pengaturan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, pengaturan larangan-larangan

bagi pelaku usaha, pengaturan tanggung jawab pelaku usaha , dan pengaturan penyelesaian sengketa konsumen.[11]

Adapun tugas BPKN yang disebutkan dalam pasal 34 ayat (1) UUPK yaitu :

a) Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan dibidang perlindungan konsumen.

b) Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dibidang perlindungan konsumen.

c) Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen.

d) Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

e) Menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen.

f) Mengenai pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha

g) Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

2) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

[11] Zulham, *Op.cit*., hlm. 135.

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) bertujuan untuk menjamin ketertiban, kepastian, dan keterbukaan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Adapun yang merupakan LPKSM salah satunya adalah YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) yang bertindak dalam kapasitasnya selaku perwakilan konsumen (*consumer representation*).[12] LPKSM harus terdaftar pada pemerintah kabupaten/kota dan bergerak di bidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya. Mengenai karakteristik LPKSM, terdapat 6 (enam) kualifikasi yang harus dimiliki oleh LPKSM yaitu: [13]

a) Mereka harus secara ekslusif mewakili kepentingan-kepentingan konsumen
b) Kemajuan perdagangan akan tidak ada artinya jika diperoleh dengan cara-cara yang merugikan konsumen.
c) Mereka harus *nonprofit making* dalam profil aktivitasnya.
d) Mereka tidak boleh menerima iklan-iklan untuk alasan-alasan komersial apapun dalam publikasi-publikasi mereka.
e) Mereka tidak boleh mengizinkan eksploitasi atas informasi dan advis yang mereka berikan kepada konsumen untuk kepentingan perdagangan.

[12] Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit*, hlm. 123.
[13] *Ibid,* hlm. 124

f) Mereka tidak boleh mengizinkan kebebasan tindakan dan komentar mereka dipengaruhi dan dibatasi pesan-pesan sponsor/pesan-pesan tambahan.

Adapun tugas LPKSM yang dimuat dalam pasal 34 ayat (3) UUPK meliputi :[14]

a) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
b) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya.
c) Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.
d) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.
e) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

3) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Selain itu, BPSK juga mempunyai tugas untuk melakukan pengawasan terhadap para pelaku usaha. BPSK dibentuk oleh pemerintah tingkta II (Kabupaten/Kota) untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen diluar

[14] Zulham, *Op.cit*., hlm.138

pengadilan maka putusan BPSK bersifat final dan mengikat, tanpa upaya banding dan kasasi. Adapun tugas dan wewenang BPSK dalam pasal 52 UUPK meliputi : [15]

a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
d) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
e) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini.
i) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada

[15] *Ibid,* hlm. 140.

huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.

j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.

k) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.

l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

m) Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

3. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa atau perselisihan yang terjadi antara konsumen sebagai pihak yang dirugikan dengan pelaku usaha sebagai pihak yang memproduksi, menjual atau menyediakan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan konsumen.[16] UUPK sendiri tidak menjelaskan mengenai pengertian sengketa konsumen. Sengketa Konsumen biasanya berkaitan dengan pelanggaran hak-hak konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengonsumsi atau memanfaatkan suatu barang dan/atau jasa. [17]

[16] Sularsi, 2001, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen*, dalam lika liku *Perjalanan Undang-undang Perlindungan Konsumen*, disunting oleh Arimbi, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, hlm. 84.
[17] Praditya, 2008, *Penyelesaian Sengketa Konsumen,* Jakarta, Garuda, hlm. 135

Penyelesaian sengketa konsumen dalam UUPK sendiri di atur secara khusus dalam pasal 45 sampai dengan pasal 48 UUPK. UUPK membagi penyelesaian sengketa Konsumen menjadi 2 bagian yaitu :[18]

1) Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (*non-litigasi*), Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri yaitu konsumen dan pelaku usaha/produsen atau Penyelesaian Sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Menggunakan mekanisme *alternative dispute resolution* (*ADR*) yaitu *Konsiliasi, Mediasi, Negosiasi* dan *Arbitrase.*
2) Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan (*Litigasi*), Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan dilakukan dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan dengan berpedoman pada hukum acara yang mengatur persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi agar suatu sengketa dapat di ajukan serta upaya-upaya hukum dapat dilakukan. Penyelesaian sengketa konsumen di peradilan dibatasi pada sengketa perdata. Yakni masuknya suatu sengketa/perkara ke depan pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat baik itu produsen maupun konsumen. Pengadilan memberikan pemecahan atas hukum perdata yang tidak dapat bekerja di antara para pihak secara sukarela.[19]

Dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak dan prosedur penyelesaian atas suatu sengketa

[18] Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit*., hlm. 14
[19] Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit*, hlm. 175.

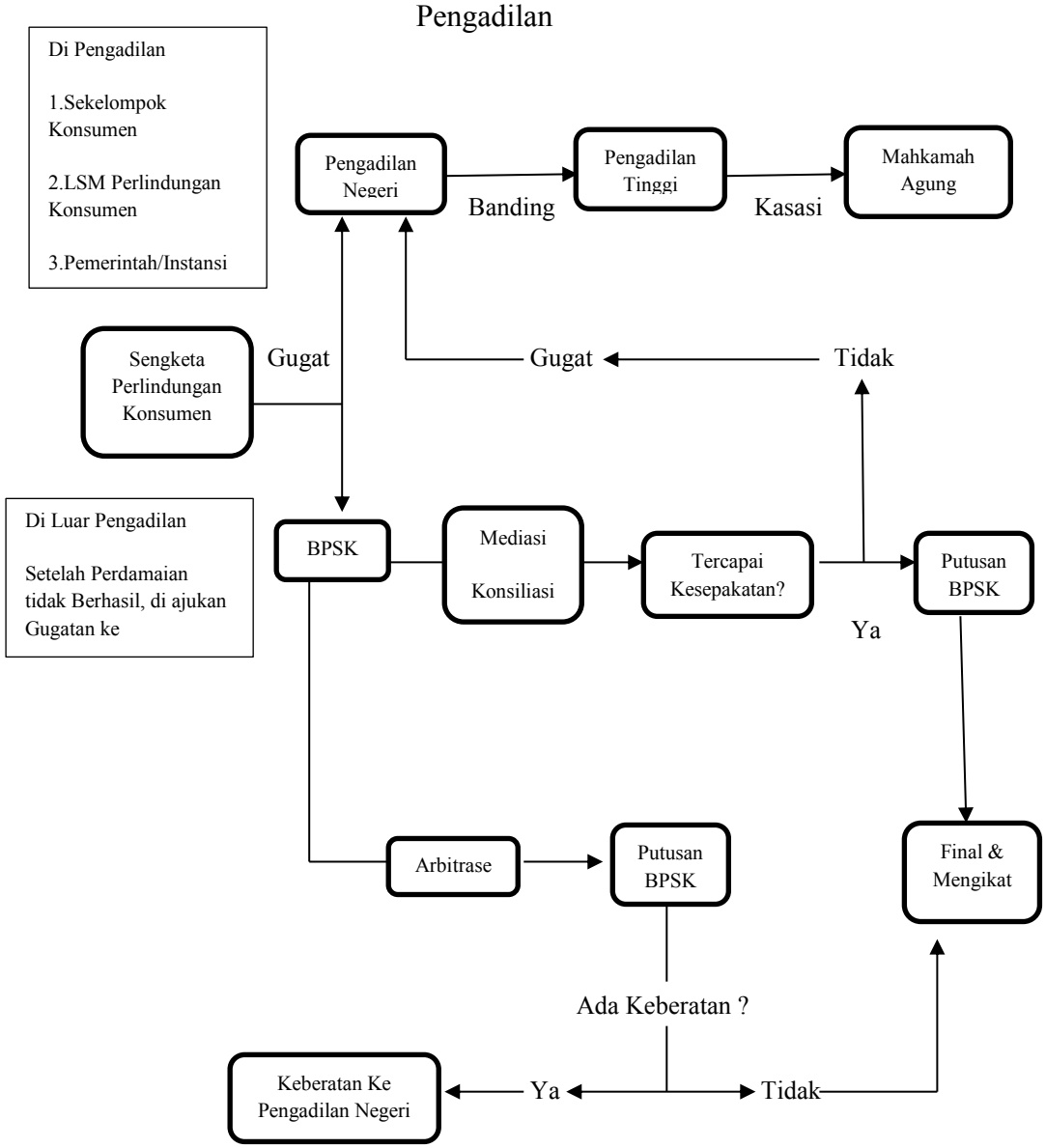
sepenuhnya diserahkan pada para pihak yang bersengketa. Sedangkan dalam Penyelesaian sengketa melalui pengadilan berdasarkan pasal 46 UUPK dapat dilakukan dengan cara mengajukan gugatan atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Gugatan dalam hal ini, dapat diajukan oleh seorang konsumen yang dirugikan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen, dan juga Pemerintah/Instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang di konsumsi dan dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang sangat besar dan korban yang sangat banyak.[20]

[20] Jimmy Joses Sembiring, 2011, *Cara menyelesaikan sengketa diluar Pengadilan,* Jakarta, Visimedia, hlm. 2.

Skema 1.1

Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK di Pengadilan maupun diluar Pengadilan



Sumber : Mahkamah Agung, Position Paper hlm. 131. (di ambil dalam Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta, Prenada Media, hlm. 249.)

B. Tinjauan Umum Tentang Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*)

1. Pengertian Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*)

Pada dasarnya, Gugatan perwakilan Kelompok (*class action*) hanya dikenal di negara-negara dengan sistem hukum *Common Law.* Akibat dari perkembangan zaman dan adanya perkara-perkara yang mengakibatkan lahirnya suatu hukum yang baru, maka tidak salah jika negara dengan sistem hukum *Civil Law* juga mengadopsi aturan tentang gugatan perwakilan kelompok (*class action*). Di Indonesia, Gugatan Perwakilan Kelompok tidak dikenal dan tidak di atur dalam hukum acara perdata yang berlaku baik dalam HIR maupun dalam RBg. Istilah Gugatan perwakilan kelompok atau *Class Action* berasal dari Bahasa Inggris, yakni gabungan dari kata *Class* dan *Action.* Pengertian *Class* adalah sekelompok orang, benda, kualitas, atau kegiatan yang mempunyai kesamaan sifat atau ciri, sedangkan pengertian *Action* dalam dunia hukum adalah tuntutan yang diajukan ke pengadilan. *Class Action* digambarkan sebagai suatu pengertian dimana sekelompok besar orang yang berkepentingan dalam suatu perkara, satu atau lebih dari mereka dapat menutut atau dituntut mewakili kelompok besar orang tersebut tanpa harus menyebutkan satu per satu anggota kelompok yang di wakili.[21]

Dalam pasal 1 huruf a PERMA Nomor 1 tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*) dijelaskan bahwa "*Gugatan Perwakilan kelompok adalah suatu tata cara pengajuan gugatan, dalam mana*

[21] Susanti Adi Nugroho, 2010, *Class Action dan Perbandingannya dengan Negara Lain,* Jakarta, Prenada Media, hlm. 6

satu orang atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri atau diri-diri mereka sendiri dan sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang memiliki kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok dimaksud". Dalam pasal 46 ayat (1) huruf b disebutkan juga tentang gugatan perwakilan kelompok (*Class Action*) yakni "*Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama"*.

Jadi, gugatan perwakilan kelompok (*Class Action*) adalah suatu prosedur beracara dimana seseorang atau lebih maju ke pengadilan sebagai penggugat atau tergugat mewakili kepentingan seluruh anggota kelompok lainnya didasarkan atas adanya kesamaan kepentingan serta kesamaan permasalahan. Maka berdasarkan syarat tersebut, seseorang atau beberapa orang yang maju sebagai pihak di pengadilan, mengajukan tuntutan untuk kepentingan sendiri sekaligus untuk kepentingan kelompoknya, karena kepentingan pihak yang maju dengan kelompok yang diwakilinya adalah sama.[22]

Dalam Gugatan perwakilan kelompok (*Class Action*) prosedur beracaranya biasa dilakukan seperti proses beracara perkara perdata biasa yang berkaitan dengan permintaan ganti kerugian, yang memberikan hak prosedural terhadap satu atau beberapa orang untuk bertindak sebagai penggugat dan memperjuangkan kepentingan para penggugat itu sendiri, sekaligus mewakili kepentingan ratusan, ribuan, bahkan jutaan orang lainnya yang mengalami

[22] *Ibid.*

kesamaan penderitaan atau kerugian.[23] Dalam gugatan perwakilan kelompok (*Class Action*) terdapat dua komponen yaitu wakil kelas (*Class Respresentative*) dan anggota kelas (*class members*) yang mana kedua komponen ini merupakan pihak-pihak yang mengalami kerugian atau sama-sama menjadi korban. Orang yang tampil sebagai Penggugat (bisa lebih dari satu) di sebut sebagai wakil kelas, sedangkan sejumlah orang banyak yang diwakilinya disebut sebagai anggota kelas.[24]

2. Jenis- Jenis Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*)

Di negara-negara *common law* yang terlebih dahulu mengenal gugatan perwakilan kelompok (*class action*), terdapat beberapa jenis-jenis *class action* dilihat dari pihak yang saling berhadapan *class action* di bagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu : [25]

a. *Plaintiff class action,* adalah gugatan yang diajukan oleh wakil kelas sebagai penggugat yang mewakili dirinya sendiri maupun untuk mewakili kepentingan anggota kelas yang berjumlah banyak.
b. *Defendant class action,* adalah gugatan oleh penggugat ditujukan kepada perwakilan kelompok tergugat yang berjumlah banyak. Hal ini kebalikan dari *Plaintiff class action.* Dalam *Defendant class action,* jumlah orang yang digugat berjumlah banyak sedangkan yang menggugat hanya seorang atau beberapa orang.

[23] *Ibid,* hlm. 7.
[24] *Ibid*, hlm. 8.
[25] *Ibid*, hlm. 335.

Dilihat dari kepentingan yang hendak dilindungi dan siapa yang berwenang menuntutnya, di Kanada negara bagian Ontario di perkenalkan adanya *Public class action* dan *Private class action.* [26]

a. *Public class action* adalah *class action* yang di ajukan terhadap pelanggaran kepentingan publik. *class action* ini dapat diajukan oleh instansi pemerintah atau suatu lembaga, yang mempunyai kapasitas, dimana instansi pemerintah atau lembaga tersebut bukan anggota atau bagian dari suatu kelompok yang diwakilinya yang secara langsung dirugikan.
b. *Private class action* adalah *class action* yang diajukan terhadap pelanggaran hak-hak perorangan yang dialami sejumlah besar orang. *class action* ini diajukan oleh perorangan, yaitu oleh seseorang atau beberapa orang yang menjadi bagian dari suatu kelompok atas dasar kesamaan permasalahan, hukum dan tuntutan.

3. Unsur-unsur Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*)

Terdapat beberapa unsur dari gugatan perwakilan kelompok (*class action*) yaitu : [27]

a. Wakil Kelompok (*class representative*) adalah satu orang atau lebih yang menderita suatu kerugian dan mengajukan gugatan untuk dirinya sendiri sekaligus mewakili kelompok orang yang lebih banyak jumlahnya. Untuk menjadi wakil kelompok, tidak disyaratkan untuk mempunyai surat kuasa

[26] *Ibid,* hlm. 323-324.
[27] Adrian Sutedi, *Op.Cit,* hlm. 142-143.

khusus dari para anggota kelompok yang diwakili sebagaimana dalam proses beracara perkara perdata biasa. Saat gugatan di ajukan ke pengadilan maka kedudukan dari wakil kelompok adalah "Penggugat aktif".

b. Anggota Kelompok (*class members*) adalah sekelompok orang dalam jumlah yang banyak yang menderita kerugian yang kepentingannya diwakili oleh wakil kelompok di pengadilan. Apabila *class action* diajukan ke pengadilan maka kedudukan dari anggota kelompok adalah sebagai "Penggugat Pasif ".

4. Persyaratan Pengajuan Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*)

Dalam proses pengajuan gugatan perwakilan kelompok (*class action*) terdapat beberapa persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi. Apabila persyaratan-persyaratan tersebut tidak dipenuhi , maka gugatan *class action* tidak dapat diterima. Pasal 2 PERMA No. 1 tahun 2002 menentukan suatu perkara gugatan hanya dapat diajukan dengan menggunakan tata cara gugatan perwakilan kelompok atau *class action* apabila memenuhi persyaratan. Persyaratannya adalah sebagai berikut :[28]

a. Adanya sejumlah anggota yang besar (*Numerosity*). Yakni jumlah anggota kelompok haruslah banyak. Karena apabila gugatan *class action* dilakukan sendiri-sendiri maka hal tersebut menjadi tidak efektif dan tidak efisisen. Tanpa menyebutkan batas minimum, "sekelompok orang" sudah dapat di

[28] *Ibid*, hlm. 144.

klasifikasikan sebagai cukup memenuhi syarat untuk diajukan sebagai gugatan perwakilan kelompok.

b. Adanya kesamaan fakta (*Commonality*). Dalam pengajuan gugatan perwakilan kelompok (*class action*) harus terdapat kesamaan fakta (*question of fact*) atau peristiwa dan kesamaan dasar hukum (*question of law*) antara pihak yang mewakili dan pihak yang diwakili. Adanya kesamaan ditandai dengan kesamaan kepentingan (*same interest*), kesamaan penderitaan (*same* grievance) dan kesamaan tujuan (*same purpose*). Namun apabila terdapat suatu perbedaan, sepanjang perbedaan tersebut bukan bersifat subtansial atau prinsip maka hal tersebut masih bisa di terima.
c. Tuntutan sejenis (*Typicality*), tuntutan dari seluruh anggota yang diwakili haruslah sama atau sejenis dengan tuntutan dari yang mewakili.
d. Kelayakan wakil kelompok (*Adequacy of Representation*), yaitu wakil kelompok yang mewakili kelomopoknya yang dirugikan haruslah memiliki kejujuran dan kesungguhan untuk melindungi kepentingan anggota kelompok yang diwakili. Persyaratan kelayakan wakil kelas ini penting untuk mencegah gugatan yang diajukan oleh wakil kelas tidak sekedar mencari keuntungan pribadi wakil kelas itu sendiri.
e. Hakim dapat menganjurkan kepada wakil kelompok untuk melakukan penggantian pengacara, jika pengacara melakukan tindakan-tindakan yang bertentangan dengan kewajiban membela dan melindungi kepentingan anggota kelompok.

5. Hal-hal yang dimuat dalam Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*)

Seperti yang diketahui sebelumnya, bahwa gugatan perwakilan kelompok (*class action*) tidak pernah diatur dalam hukum acara yang berlaku di Indonesia karena gugatan perwakilan kelompok merupakan hukum yang di adopsi dari negara-negara dengan sistem hukum *common law*, sehingga proses beracaranya memerlukan pedoman, maka dari itu diterbitkan PERMA No.1 tahun 2002 oleh mahkamah agung. Secara umum, terdapat persyaratan-persyaratan formal yang harus dimuat dalam surat gugatan perwakilan kelompok (*class action*) yaitu yang diatur dalam KUH Perdata dalam HIR/Rbg dan dalam PERMA No. 1 tahun 2002 tentang acara gugatan perwakilan kelompok : [29]

a. Persyaratan umum berdasarkan hukum acara perdata, mulai dari formulasi gugatan dan proses pemeriksaan selanjutnya sesuai dengan apa yang diatur dalam hukum acara perdata (HIR/RBg).
b. Persyaratan khusus berdasarkan PERMA :
    1) Dalam formulasi gugatan harus memuat identitas lengkap wakil kelompok, definisi kelompok secara rinci dan spesifik, keterangan tentang anggota kelompok (untuk pemberitahuan), posita dari seluruh anggota kelompok berikut wakilnya yang dikemukakan dengan jelas dan rinci, penegasan perihal bagian atau sub kelompok, tuntutan ganti rugi.

[29] Susanti Adi Nugroho, *Op.cit*, hlm. 142-150

2) Dalam proses pemeriksaan, dapat dilakukan pemeriksaan awal yang merupakan pemeriksaan syarat formil gugatan kelompok perihal adanya kelompok, wakil yang sah, adanya kesamaan fakta atau dasar hukum, dan terdapat kesamaat jenis tuntutan. Kemudian, hakim dapat memberikan nasihat selama proses pemeriksaan. Penetapan hasil pemeriksaan awal, gugatan kelompok apabila memenuhi syarat-syarat maka hakim membuat penetapan untuk melanjutkan pemeriksaan.

6. Manfaat dan Tujuan Pengajuan Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*)

Tujuan gugatan perwakilan kelompok (*class action*) dalam PERMA No. 1 tahun 2002, di atur dalam konsiderans yaitu :

a. Mengembangkan penyederhanaan akses masyarakat memperoleh keadilan
b. Mengefetifkan efisiensi penyelesaian pelanggaran hukum yang merugikan orang banyak.

Dalam pengajuannya, gugatan perwakilan kelompok (*class action*) memiliki manfaat untuk orang-orang dengan jumlah banyak yang berperkara dipengadilan yaitu sebagai berikut : [30]

a. Proses berperkara menjadi sangat ekonomis (*judicial economy*). Tidaklah ekonomis bagi pengadilan jika harus melayani gugatan yang sejenis secara satu per satu. Manfaat ekonomis ini tidak hanya dirasakan oleh penggugat, akan tetapi juga oleh tergugat, sebab dengan pengajuan gugatan secara

[30] Susanti Adi Nugroho, 2002, *Praktik Gugatan Perwakilan Kelompok (class action) di Indonesia*, Jakarta, Penerbit Mahkamah Agung RI, hlm. 5-6. Dalam Susanti Adi Nugroho, 2010, *Class Action dan Perbandingannya dengan Negara lain*, Jakarta, Prenada Media, hlm. 33-34.

class action, tergugat hanya satu kali mengeluarkan biaya untuk melayani gugatan pihak-pihak yang dirugikan. Melalui gugatan *class action* ini, kendala dapat diatasi dengan cara saling menggabungkan diri bersama-sama dengan korban atau penderita yang lain dalam satu gugatan saja, yaitu gugatan perwakilan kelompok (*class action*).

b. Memberikan akses pada keadilan (*access to justice*), dan mengurangi kesulitan bagi penggugat individual yang pada umumnya berposisi lebih lemah untuk memperjuangkan haknya di pengadilan. Melalui gugatan *class action* mereka yang menderita kerugian dapat bersama-sama menggabungkan diri dengan anggota kelas yang lain dalam satu gugatan perwakilan kelompok.
c. Mengubah sikap pelaku pelanggaran dan menumbuhkan sikap jera bagi mereka yang berpotensi untuk merugikan kepentingan masyarakat luas. Dengan adanya gugatan *class action* berarti mendorong setiap penanggung jawab usaha atau kegiatan baik swasta maupun pemerintah untuk bertindak lebih hati-hati dalam menjalankan usahanya.
d. Penerapan gugatan perwakilan kelompok ini sejalan dengan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam kekuasaan kehakiman bahwa peradilan dilakukan secara sederhana, cepat, dan biaya ringan.
e. Mencegah pengulangan proses perkara yang dapat berakibat putusan yang berbeda atau tidak konsisten antara pengadilan atau majelis hakim yang satu dengan majelis yang lain, jika tuntutan tersebut diajukan secara individual.

7. Persamaan dan Perbedaan Pengaturan Prosedur Gugatan Perwakilan Kelompok (*class action*) di Indonesia dengan Negara lain

Berikut adalah persamaan dan perbedaan pengaturan prosedur gugatan perwakilan kelompok (*class action*) yang ada di Amerika Serikat, Australia dan kanada diperbandingkan dengan di Indonesia yaitu PERMA No.1 tahun 2002 tentang tata cara gugatan perwakilan kelompok.

Tabel 1.1

Persamaan dan Perbedaan Pengaturan prosedur gugatan perwakilan kelompok (*class action*) yang ada di Amerika Serikat, Australia dan kanada diperbandingkan dengan di Indonesia

Hal	Amerika Serikat	Australia	Kanada	Indonesia
Kriteria gugatan perwakilan kelompok (*class action*)	-Numerousity -Communality -Typicality -Adequacy of Representation (kelayakan wakil kelas dan kuasa hukum -definisi kelompok haruslah jelas	-7 orang atau lebih -gugatan ditujukan pada pihak yang sama -gugatan ditimbulkan dari keadaan yang sama, serupa dan memiliki keterkaitan	-dengan angka pasti 2 orang -ada *common issues*; *class action preferable* terhadap *common issues* -tuntutan wakil kelas memiliki kesamaan	-jumlah anggota kelompok banyak -kesamaan pada fakta/peristiwa -kelayakan wakil kelas -wakil kelas memiliki persamaan dengan anggota kelasnya

	-CA haruslah superior	-terdapat isu atau fakta substansial yang sama	dengan tuntutan anggota kelas	-wakil kelas memiliki kejujuran
Timing/waktu pemeriksaan	Pada awal proses persidangan setelah di ajukan permohonan khusus CA – motion- (setelah surat gugatan didaftarkan)	Pada awal proses persidangan berdasarkan *statement of claim* (surat gugatan)	Diklasifikasikan sebagai "interlocutory", jadi banding dengan putusan final	Pemeriksaan melalui 2 tahap : -Proses awal/ sertifikasi -pemeriksaan substansi perkara
Persyaratan Gugatan	-pasal 23 federal tidak mengatur -CA dinegara bagian florida yang mengaturnya secara detil	Diatur di tingkat federal (part IV A federal court act), walaupun tidak rinci deskripsi/identifikasi anggota kelas tidak harus menyebutkan secara spesifik nama-nama; karakteristik	Diatur dalam 3 negara bagian, Quebec, Ontario, British Columbia. Memuat : -identitas lengkap wakil kelas -definisi kelas rinci	-memenuhi persyaratan formal yang diatur dalam HIR/RBg -identitas lengkap -definisi kelompok secara rinci dan spesifik

		posita dan tuntutannya; penjelasan spesifik tentang masalah hukum atau fakta yang sama yang bersifat substansial)	-spesifikasi anggota kelas -identitas tergugat -posita gugatan -petitum dari segala kelas -usulan mekanisme distribusi ganti kerugian	-posita dikemukakan secara jelas
Beban biaya pemberitahuan	Pihak penggugat, kecuali ditentukan lain atas putusan hakim	Pihak penggugat, kecuali hakim memerintahkan lain yang nantinya di perhitungkan kedalam *looser's pays principle*	Pihak penggugat kecuali ditentukan lain putusan hakim	Pihak penggugat/wakil kelas, yang akan diperhitungkan jika gugatan dikabulkan
Pemberitahuan (notification)	-pemberitahuan kepada seluruh anggota kelas untuk *opt out* dalam jangka	Yang terkait dengan tuntutan ganti kerugian, kewajiban pemberitahuan	Pemberitahuan dilakukan pada saat : -pada awal proses *class*	-pada awal proses CA setelah sertifikasi dikabulkan

	waktu yang ditentukan -seluruh anggota kelas wajib diberitahukan bahwa keputusan akan mengikat seluruh anggota kelas yang tidak mengajukan *opt out* -setiap anggota kelas yang tidak *opt out* Berhak untuk menghadiri persidangan	ditujukan kepada anggota kelas : -pada awal proses CA disertai hak *opt out* & penentuan tanggal spesifik untuk *opt out* -permohonan untuk menghentikan CA untuk melakukan tuntutan pidana -permohonan dari wakil kelas untuk mundur sebagai wakil kelas -pendistribusian ganti kerugian uang	*action* setelah sertifikasi diberikan -setelah para pihak mengajukan "tentative settlement"	-pemeriksaan substansi perkara yang menjadi tuntutan
Bentuk keputusan	Court order	Court order	Court order	Penetapan/putusan sela

diterima atau tidaknya CA				
Sisa ganti kerugian	Diatur secara explisit dalam hukum perdata negara bagian california	Pihak penggugat kecuali ditentukan lain atas putusan hakim	Dikembalikan pada pihak tergugat, tanpa perlu ada putusan dari pengadilan	Tidak diatur
Administrasi pelaksanaan ganti kerugian	-menunjuk akuntan -panel, terdiri dari perwakilan para pihak dan pihak independen -seluruh proses atas pengawasan hakim yang memeriksa	Pengadilan dapat menetapkan mekanisme/cara praktis untuk mengadministrasikan dan mendistribusikan uang ganti kerugian termasuk bunga yang didapat dari uang ganti kerugian.	Melalui ADR para pihak mengajukan "tentative settlement"	-pendistribusian uang ganti kerugian dapat ditunjuk perwakilan para pihak dan panitera pengadilan. -pelaksanaan ganti kerugian diawasi oleh ketua PN
Permohonan khusus	Melalui "motion" (permohonan	Tidak perlu "motion" (karena	Perlu "motion" (permohonan	Tidak diatur, dapat melalui proses awal agar

	khusus sertifikasi)	tidak melalui proses sertifikasi)	khusus sertifikasi)	dikabulkan gugatan kelompok
Opt in/ opt out	Opt-out	Opt-out	Opt-out	Opt-out
Duplikasi competing representation	-hakim memerintahkan para penggugat untuk melakukan koordinasi/konsolidasi bahkan bisa memerintahkan untuk melakukan penggabungan gugatan -penelitian kemampuan pengacara	Federal court act tidak mengatur dalam praktik hakim menerapkan diskresi melalui cara : penggabungan, konsolidasi dan seleksi kapabilitas dan kredibilitas kuasa hukum	Tidak diatur	Tidak diatur,dalam praktik dapat diminta dilakukan penggabungan gugatan

Sumber : Laporan Mahkamah Agung, Penelitian yang dilakukan oleh tim pembuatan PERMA 11 Februari 2002 (yang diolah kembali). (diambil dalam Susanti Adi Nugroho, 2010, *Class Action dan Perbandingannya dengan negara lain*, Jakarta, Prenada Media, hlm. 235)

C. Tinjauan Umum Tentang Ketenagalistrikan

1. Para Pihak dalam Ketenagalistrikan

Para pihak dalam ketenagalistrikan terdiri dari para konsumen listrik dan para pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Hubungan hukum keduanya merupakan hubungan jual beli. Yakni PLN menjual listriknya kepada masyarakat sesuai dengan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dimana didalamnya terdapat hak dan kewajiban dari masing-masing pihak.

a. Konsumen Listrik

Konsumen listik dalam pasal 1 angka (7) UU No.30 tahun 2009 Perubahan atas UU No. 15 tahun 1985 tentang ketenagalistrikan dijelaskan bahwa "*Konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik"*. Dalam pasal 29 UU Ketenagalistrikan diatur juga mengenai hak dan kewajiban konsumen listrik yaitu :

3) 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

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

4) Konsumen wajib :

a) Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik

b) Menjaga keamanan instalasi tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya

c) Membayar tagihan pemakaian tenaga listrik

d) Menaati persyaratan teknis dibidang ketenagalistrikan

b. Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

Pemegang izin usaha dalam hal ini adalah PT. PLN (Persero) yang menjalankan kegiatan usaha penjualan tenaga listrik kepada konsumen. Dalam pasal 27 angka (1) UU Ketenagalistrikan, dijelaskan bahwa pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik berhak untuk :

1) Melintasi sungai atau danau baik diatas maupun dibawah permukaan
2) Melintasi laut baik diatas maupun dibawah permukaan
3) Melintasi jalan umum dan jalan kereta api
4) Masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu
5) Menggunakan tanah dan melintas diatas atau dibawah tanah

6) Melintasi diatas atau dibawah bangunan yang dibangun di atas atau dibawah tanah
7) Memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya

Selanjutnya dalam pasal 28 UU Ketenagalistrikan dijelaskan juga bahwa pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib :

1) Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku
2) Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat
3) Memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan
4) Mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

2. Pemadaman Listrik

Pemadaman listrik adalah suatu keadaan ketiadaan penyediaan listrik karena terhentinya pasokan listrik ke pelanggan.[31] Pemadaman listrik yang sering terjadi kadang tidak diberitahukan atau tidak ada penjelasan apapun kepada masyarakat sebagai konsumen listrik. Secara umum pemadaman listrik disebabkan karena hal-hal sebagai berikut [32]

a. Pemadaman Terencana

Pemadaman Terencana adalah pemadaman listrik yang diakibatkan adanya kegiatan yang telah direncanakan oleh PLN yang mengharuskan

[31] https://id.wikipedia.org/wiki/Mati_listrik di akses pada 27 Februari 2017
[32] http://www.pln.co.id/lampung/?p=3408 di akses pada 27 Februari 2017

terhentinya aliran listrik ke pelanggan. Misalkan saat PLN melakukan penambahan peralatan jaringan atau melakukan pemeliharaan preventif (*Preventive maintenance*) pembangkit seperti penggantian kabel konduktor (rekonduktoring) transmisi 150 KV jaringan dan gardu yang sudah dijadwalkan sebelumnya dengan tujuan untuk menjaga keandalan agar tidak terjadi kerusakan yang lebih fatal. Pemadaman terencana ini karena alasan pemeliharaan tidak dapat dihindari dan telah diatur dalam peraturan menteri pertambangan dan energi nomor 03/451/M.PE/1991 tentang persyaratan penyambungan tenaga listrik pasal 3 angka (1) yakni pengusaha wajib menyalurkan tenaga listrik kepada pelanggan secara berkesinambungan dengan keandalan yang baik kecuali dalam keadaan memaksa (*force mayor*) maka penghentian dapat dilakukan dan pelanggan atau masyarakat tidak mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi.

b. Pemadaman Tidak Terencana

Pemadaman tidak terencana adalah pemadaman listrik yang diakibatkan adanya gangguan yang tidak direncanakan. Misalnya, terganggunya suatu unit pembangkit , terganggunya jaringan/transmisi listrik atau terganggunya instalasi pelanggan karena hubungan singkat dimana kerusakan alat-alat listrik yang dipakai atau beban lebih besar dari daya tersambung. Pemicu terjadinya pemadaman tidak terencana biasanya karena adanya petir, pohon, atau faktor alam lainnya. Pemadaman yang tidak direncanakan seperti ini memang tidak diberitahukan sebelumnya karena PLN sendiri baru mengetahui pada saat terjadinya gangguan.

Pemadaman listrik mengakibatkan kerugian baik bagi pelanggan maupun PT. PLN sendiri selaku penyedia tenaga listrik. Akibat bagi pelanggan karena adanya pemadaman listrik yaitu aktivitas sehari-hari menjadi terganggu karena hampir semuanya bergantung pada listrik. Sedangkan bagi PLN sendiri tidak dapat menjual listriknya kepada pelanggan dan harus mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk perbaikan.

3. Sekilas Wilayah Usaha PT. PLN (Persero) Suluttenggo

Wilayah usaha PT. PLN (persero) Suluttenggo dibagi menjadi beberapa distribusi yakni : [33]

a. PLN area Sulawesi Utara
b. PLN area Sulawesi Tengah
c. PLN area Gorontalo

Berikut ini adalah rayon dibawah PLN area Sulawesi Utara :

a. Rayon Manado melayani Manado, Bitung, Tomohon, Minahasa Induk, Minahasa Selatan, Minahasa Tenggara, Minahasa Utara
b. Rayon Kotamobagu melayani Kotamobagu, Bolaang Mongondow Induk, Bolaang Mongondow Selatan, Bolaang Mongondow Utara, Bolaang Mongondow Timur
c. Rayon Tahuna melayani Sangihe, Talaud, Sitaro

Berikut ini adalah rayon dibawah PLN area Sulawesi Tengah :

[33] Data Informasi Publik PT. PLN (Persero) Suluttenggo, 2016.

a. Rayon Palu melayani Palu, Donggala, Morowali, Morowali Utara, Parigi Moutong, Poso, Sigi
b. Rayon Toli-toli melayani Toli-toli, Buol
c. Rayon Luwuk melayani Banggai, Banggai Kepulauan, Banggai Laut, Tojo Unauna

Berikut ini adalah rayon dibawah PLN area Gorontalo :

a. Rayon Gorontalo melayani Kota Gorontalo, Gorontalo, Gorontalo Utara, Pohuwato, Boalemo, Bone Bolango