

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹ Sedangkan pengertian konsumen merupakan setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk tujuan perdagangan. Konsumen menjadi target aktivitas bisnis yang bertujuan memperoleh keuntungan maksimal oleh pelaku usaha, melalui strategi promosi, kualitas produk, atau penerapan perjanjian standar yang dapat merugikan konsumen.² Peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen ini terdapat dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kebutuhan terhadap aliran listrik salah satu pendukung yang sangat mempunyai peranan penting terhadap kehidupan bangsa dan bernegara. Dengan adanya kemajuan teknologi membawa dampak yang besar dan menjadikan masyarakat mudah melakukan berbagai kegiatan yang cara teknisnya menggunakan aliran listrik. Aliran listrik sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari. Maka dari itu aliran listrik menjadi sumber energi yang utama dan kebutuhan masyarakat sangat tergantung dengan adanya aliran listrik. Saat ini keberadaan listrik menjadi pendorong serta meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dapat dibuktikan dengan banyaknya penggunaan aliran listrik oleh masyarakat, baik dalam kebutuhan rumah tangga maupun dalam sektor industri dan pembangunan. Dengan adanya peranan penting aliran listrik bagi masyarakat, maka pengelolaan tenaga listrik di Indonesia pelaksanaannya dimiliki oleh PT. Perusahaan Listrik Negara yang selanjutnya disebut dengan PT. PLN. PT. PLN sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki kuasa untuk mengurus segala hal yang berkaitan

¹ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, hal. 13.

dengan ketenagalistrikan yang berada di Indonesia.³

Penyebab pemadaman listrik tidak semata-mata karena kelalaian PT. PLN (Persero), hal tersebut dapat pula disebabkan oleh berbagai faktor misalnya hal-hal diluar perkiraan manusia yaitu bencana alam atau cuaca buruk yang merusak sarana prasarana pasokan tenaga listrik.⁴ Seperti yang terjadi baru-baru ini adanya fenomena kekeringan berkepanjangan di wilayah Indonesia yang disebabkan oleh fenomena *El Nino* yang memicu terjadinya kondisi kekeringan untuk wilayah Indonesia secara umum, fenomena ini membuat musim kemarau di Indonesia.

El Nino merupakan fenomena pemanasan Suhu Muka Laut (SML) di atas kondisi normalnya yang terjadi di Samudra Pasifik bagian tengah. Jika pemanasan ini meningkat secara terus-menerus, maka potensi pertumbuhan awan di Samudra Pasifik bagian tengah pun ikut meningkat. Akibatnya, curah hujan khususnya di Indonesia akan berkurang.⁵ Fenomena *El Nino* di Indonesia telah diamati oleh Hendon yang menyimpulkan bahwa selama fasa *El Nino* Indonesia mengalami musim kering dan musim basah pada fasa *La Nina*, yang mengakibatkan anomali puncak hujan yang pada kondisi normal musim basah terjadi pada bulan Januari dan musim kering pada bulan Agustus.⁶

Adapun dampak terjadinya *El Nino* di Sulawesi Selatan mengakibatkan terjadinya kekeringan berkepanjangan sehingga berdampak pada berkurangnya debit air secara drastis. Penurunan jumlah debit air yang drastis tersebut secara langsung mempengaruhi kemampuan PLN dalam menyediakan sumber listrik bagi masyarakat.⁷ Hal tersebut memaksa PLN harus melakukan kebijakan pemadaman listrik secara bergilir.

Seperti halnya yang terjadi di Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang

³ Sugiharto, dkk., BUMN Indonesia, Isu, Kebijakan, dan Strategis, (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2005, hal 78.

⁴ Andrea, G. P. *Perlindungan Konsumen dalam Pemadaman Listrik Sepihak oleh PT. PLN (Persero)*. *Lex Crimen*, 5(6). 2016.

⁵ <https://poltekkes-tanjungpinang.ac.id/index.php/berita/245-fenomena-el-nino-dan-la-nina-serta-dampaknya-bagi-kesehatan>, diakses pada 4 September 2024, 15.08.

⁶ Vitri, Triana., *Analisis pengaruh El Nino Southern Oscillation (ENSO) Terhadap Curah Hujan Di Koto Tabang Sumatera Barat* , Jurnal Fisika Unand 3.4 (2014), 214

⁷ Prasetyo, B., & Pusparini, N. *Respon curah hujan sulawesi terhadap El Niño Modoki*. Jurnal Meteorologi dan Geofisika, 20(1), 21-29. 2019.

tidak terkecuali dari pemadaman listrik. Gangguan pasokan listrik yang disebabkan oleh pemadaman bergilir oleh PT. PLN Persero Pangkajene Sidenreng (Pangsid) ini berdampak negatif pada berbagai sektor ekonomi, termasuk industri dan perdagangan seperti halnya yang terjadi di Pasar Sentral Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang. Aktivitas bisnis terganggu, produksi menurun, dan distribusi barang menjadi tidak lancar, yang pada akhirnya menyebabkan kerugian finansial dan penurunan pendapatan bagi pelaku usaha di Pasar Sentral Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang. Masyarakat juga menghadapi kesulitan ekonomi akibat berkurangnya peluang kerja dan pendapatan.

Khususnya pada sektor perdagangan amat terkena dampaknya, dengan gangguan distribusi barang yang memicu ketidakstabilan pasokan di Pasar Sentral Pangkajene. Akibatnya, harga barang dan jasa dapat meningkat karena biaya operasional yang lebih tinggi, serta keterlambatan dalam pengiriman produk. Kenaikan harga ini bisa menekan daya beli konsumen dan mengurangi aktivitas ekonomi secara keseluruhan. Selain itu, dampak dari pemadaman listrik bergilir berpotensi menyebabkan penurunan dalam keuntungan bisnis kecil dan menengah yang tidak memiliki kapasitas untuk beradaptasi dengan gangguan ini. Bisnis yang bergantung pada operasional listrik secara terus-menerus juga beroperasi dengan kapasitas yang terbatas, yang pada gilirannya mengakibatkan kerugian ekonomi yang lebih besar dan potensi pengurangan tenaga kerja.

Dalam rangka usaha untuk melindungi konsumen secara umum dan mengingat posisi konsumen yang lemah, maka konsumen harus dilindungi oleh hukum, karena tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Melihat hal itu, sejak tanggal 20 April 1999 telah disahkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau biasa disingkat dengan UUPK dan mulai diberlakukan pada tanggal 20 April 2000.⁸

Pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak konsumen agar dapat tercipta

⁸ Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar:Sah Media, 2027, 34

kerjasama yang baik antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat konsumen tidak secara langsung memiliki hubungan hukum dengan pelaku usaha. Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau 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 konsumensecara 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.⁹

Menurut Pasal 34 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan menyatakan, hak pengguna jasa listrik yaitu : a) Mendapat pelayanan baik, b) Mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, c) Memperoleh tenaga listrik 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 yang dilakukan oleh Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sesuai syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik, sedangkan kewajiban dari pengguna jasa listrik yaitu : a) Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik, b) Menjaga keamanan instalasi ketenagalistrikan, c) Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya, d) Membayar uang langganan atau harga tenaga listrik sesuai ketentuan atau perjanjian, e) Konsumen tenaga listrik bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian Pemegang Izin Usaha

⁹ Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Penyediaan Tenaga Listrik, f) Konsumen tenaga listrik wajib mentaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.¹⁰

Pasal 33 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan menyatakan kewajiban dari penyedia tenaga listrik yaitu a) Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku b) Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen c) Memperhatikan keselamatan ketenagalistrikan.¹¹

Secara umum konsumen dapat diartikan sebagai pengguna barang dan/atau jasa, tetapi dalam Pasal 1 ayat (5) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, konsumen dapat diartikan setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk digunakan sebagai pemanfaatan akhir dan tidak untuk diperdagangkan. Di dalam Pasal 1 ayat (10) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, hubungan konsumen listrik atau pengguna jasa listrik dengan pihak PT. PLN adalah jual beli tenaga listrik yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Dalam perjanjian tersebut pengguna jasa listrik mengikatkan dirinya untuk membayar rekening listrik dan berhak mendapatkan tenaga listrik dan/atau pelayanan ketenagalistrikan, dan PT. PLN berkewajiban menyediakan tenaga listrik serta jasa pelayanan ketenagalistrikan kepada pengguna jasa listrik sehingga PT. PLN berhak menerima pembayaran berupa sejumlah uang dari pengguna jasa listrik.¹²

Meskipun pada pertengahan Agustus lalu, BMKG mengumumkan bahwa anomali Suhu Muka Laut Nino 3.4 menunjukkan kondisi *ENSO Netral* dengan indeks -0,01. Ini berarti bahwa fenomena *El Niño* 2023/2024 telah berakhir, dan pada Agustus, kondisi cuaca berada dalam fase Netral.¹³ Meskipun fenomena *El Niño* telah berakhir, dampaknya masih dirasakan hingga saat ini. Termasuk di dalamnya adalah dampak dari pemadaman listrik bergilir yang terjadi sebelumnya.

¹⁰ Pasal 34 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan

¹¹ Pasal 33 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan.

¹² Pasal 1 ayat (10) Undang-undang Nomor 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan

¹³ <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20240902105935-37-568339/el-nino-berakhir-diganti-lanina-di-wilayah-ri-ini-penjelasan-bmkg>, diakses pada 4 September 2024, 15.28.

Kegiatan ekonomi belum sepenuhnya pulih dari gangguan yang disebabkan oleh fenomena tersebut. Banyak sektor ekonomi masih menghadapi tantangan akibat dampak lanjutan dari kekeringan dan ketidakstabilan pasokan listrik, yang mempengaruhi produktivitas dan kestabilan seperti di Pasar Sentral Pangkajene. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk mendukung pemulihan ekonomi dan memperbaiki infrastruktur agar dapat mengatasi dampak sisa dari fenomena tersebut secara efektif.

Dari fenomena ini, peneliti tertarik untuk mengangkat skripsi dengan judul "Analisis Hukum Dampak Fenomena *El Niño* Terhadap Masyarakat Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." Skripsi ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis dampak hukum dari fenomena *El Niño* terhadap masyarakat terkhususnya konsumen wilayah PT.PLN Persero Pangkajene Sidenreng (Pangsid) dalam konteks perlindungan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada pada latar belakang masalah, selanjutnya masalah yang akan dicari jawabannya dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1 Bagaimana perlindungan konsumen dapat diterapkan oleh PT PLN Persero Pangkajene Sidenreng (Pangsid) di Sidenreng Rappang dalam menghadapi dampak Fenomena *El Nino*?
- 1.2.2 Bagaimana pertanggungjawaban PT. PLN Persero Pangkajene Sidenreng (Pangsid) di Sidenreng Rappang atas kerugian yang dialami konsumen akibat pemadaman listrik yang disebabkan oleh fenomena *El Niño*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui perlindungan konsumen yang dapat diterapkan oleh PT PLN Persero Pangkajene Sidenreng (Pangsid) di Sidenreng Rappang dalam menghadapi dampak Fenomena El Nino?
- 1.3.2 Untuk mengetahui dan menganalisis pertanggungjawaban PT. PLN Persero Pangkajene Sidenreng (Pangsid) di Sidenreng Rappang atas

kerugian yang dialami konsumen akibat pemadaman listrik yang disebabkan oleh fenomena *El Niño*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1.4.1 Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai perlindungan konsumen sehingga dapat mengurangi terjadinya penyimpangan dan perselisihan.

1.4.2 Bagi Peneliti

Penelitian ini menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini.

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat memberikan tambahan sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

1.5 Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu bagaimana peneliti akan menjelaskan tentang suatu variabel yang akan diteliti dan untuk menghindari kesalahpahaman dalam penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul proposal. Berikut definisi operasional mencakup tentang hal-hal yang akan diteliti sesuai dengan judul peneliti yaitu “Analisis Hukum Dampak Fenomena *El Niño* Terhadap Masyarakat Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen”, maka definisi operasional yang perlu dijelaskan sebagai berikut:

1.5.1 Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya, sebab-

musabab, duduk perkaranya dan sebagainya.¹⁴

1.5.2 Hukum

Hukum adalah himpunan peraturan yang bersifat memaksa dan dibuat oleh lembaga berwenang, seperti badan legislatif, pengadilan, atau pemerintah, yang harus ditaati oleh seluruh anggota masyarakat. Peraturan hukum ini dirancang untuk mengatur berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, dan politik, serta memastikan ketertiban dan keadilan di dalam masyarakat. Hukum tidak hanya mencakup peraturan tertulis yang berlaku, tetapi juga prinsip-prinsip dan norma-norma yang mendasarinya. Untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan tersebut, hukum juga memuat ancaman hukuman atau sanksi bagi pihak-pihak yang melanggar, yang dapat berupa denda, penjara, atau tindakan hukum lainnya. Ancaman hukuman ini bertujuan untuk mencegah pelanggaran, menegakkan keadilan, dan melindungi hak-hak serta kepentingan individu dan masyarakat secara keseluruhan.¹⁵

1.5.3 Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah hal yang tidak bisa dipisahkan dari kegiatan perdagangan yang sehat. Dalam kegiatan perdagangan yang sehat harus ada keseimbangan perlindungan hukum antara produsen dengan konsumennya. Tidak adanya perlindungan yang seimbang pasti akan menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah, apalagi jika produk yang dihasilkan oleh produsen merupakan suatu produk yang terbatas, maka produsen dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolitis tersebut, di mana hal ini tentunya akan merugikan konsumen.¹⁶

1.5.4 Perseroan

Persero adalah salah satu badan usaha yang dikelola oleh Negara atau

¹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

¹⁵ Hukumonline, diakses 4 September 2024, 16.02.

¹⁶ Ahmadi Miru, 2011, Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 1

Daerah yang bentuk usahanya adalah perseroan terbatas atau disebut PT. Saham kepemilikan Persero sebagian besar harus dikuasai oleh Pemerintah minimal 51%. Tujuan didirikannya Persero adalah untuk mencari laba atau keuntungan yang sebesar-besarnya dan juga untuk memberikan pelayanan kepada umum. Modal pendirian Persero berasal sebagian atau seluruhnya dari kekayaan Negara yang dipisahkan berupa saham-saham.¹⁷

1.5.5 PLN

PT. PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berfokus pada bisnis penyedia listrik di Indonesia yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik yang merupakan satu-satunya di Indonesia sesuai dengan Undang-undang No. 15 Tahun 1985 tentang ketenagalistrikan. Unit PT. PLN (Persero) dibagi dalam beberapa Wilayah untuk mengurus pembangkitan, penyaluran (Transmisi) dan pengaturan beban, serta distribusi kepada pelanggan.¹⁸

1.5.6 Fenomena *El Nino*

El Niño adalah fenomena iklim yang terjadi di Samudra Pasifik, di mana suhu permukaan laut (SML) di bagian tengah dan timur Samudra Pasifik meningkat secara signifikan di atas kondisi normalnya. Istilah *El Niño* berasal dari bahasa Spanyol yang berarti "anak laki-laki" dan awalnya digunakan oleh para nelayan di sepanjang pantai Ekuador dan Peru untuk menandai arus laut hangat yang mengalir ke arah selatan saat menjelang Natal.¹⁹

1.6 Originalitas Penelitian

Originalitas penelitian menyajikan perbedaan dan persamaan bidang kajian yang diteliti antara peneliti dengan peneliti-peneliti sebelumnya. Hal ini

¹⁷ Pasal 1 ayat 2 Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara.

¹⁸ <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>, diakses 4 September 2024, 16.04.

¹⁹ Climate Early Warning System, (2024), <https://cews.bmkg.go.id/enso-tentang.php>, diakses 10 Juli 2024, 10.45.

dimaksudkan untuk untuk menghindari adanya pengulangan kajian terhadap hal-hal yang sama. Dengan demikian akan diketahui sisi-sisi apa saja yang membedakan dan akan diketahui pula letak persamaan antara penelitian peneliti dengan penelitian-penelitian terdahulu. Oleh karena itu, peneliti memaparkannya seperti dibawah ini :

- 1.6.1 Skripsi Septian Adi Chandra Universitas Negeri Semarang dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaan Listrik dalam rangka Pemeliharaan Jaringan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota”
Persamaan skripsi ini dengan peneliti sama-sama meneliti aspek perlindungan konsumen terhadap pemadaman listrik oleh pihak PLN. Sementara penelitian penulis berfokus pada perlindungan konsumen pemadaman listrik oleh PLN Persero Sidrap yang disebabkan oleh Fenomena Elnino.
- 1.6.2 Skripsi Risa Risqiyah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pt. Pln (Persero) Banyuwangi Dalam Kasus Pemadaman Listrik Tinjauan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masalah Mursalah”.
Persamaan penelitian ini dengan peneliti yaitu sama- sama meneliti terkait pemadaman listrik, namun yang membedakan penelitian ini menelitian pemadaman listrik tanpa alasan yang jelas oleh PT.PLN Bayuwangi sedangkan peneliti meneliti pemadaman bergilir oleh PT.PLN Persero Sidrap yang disebabkan oleh fenomena *El Nino*.
- 1.6.3 Skripsi yang ditulis oleh Astrid Aoulia Mawarid Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dengan judul, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Atas Pemadaman Listrik Oleh Pt. Pln (Persero) Semarang Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Safira Salon And Spa)”.
Dalam skripsi ini fokus penelitiannya lebih berfokus pada perlindungan konsumen PLN pada satu objek penelitian saja yaitu

Safira Salon And Spa sedangkan pada skripsi peneliti akan fokus pada objek ekenomi dalam hal perdagangan seperti pedagang di pasar atau UMKM di wilayah aliran PT. PLN Persero Sidrap.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Perlindungan Konsumen

2.1.1 Pengertian Konsumen

Konsumen merupakan alih bahasa dari kata *customer*, secara harfiah arti kata *customer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.²⁰ Begitu pula Kamus Bahasa Inggris- Indonesia yang memberi arti kata *customer* sebagai pemakai atau konsumen.²¹ Kamus umum bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya.²² *Business English Dictionary* menyebutkan *customer* adalah *person or company whichs buys and uses goods and services*.²³

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat telah mengenal istilah konsumen, dan menyebutkan konsumen adalah setiap pemakai dan/atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain.²⁴

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan “Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak tidak untuk diperdagangkan”.²⁵

Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan, maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga Batasan, yaitu:²⁶

- 1) Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang

²⁰ A.S. Hornby, *Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English* (Oxford: Oxford University Press, 1987), 183

²¹ Johnm. Echols dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia* (Jakarta: Gramedia, 1995), 124.

²² WJS, Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), 521.

²³ Peter Colin, *Business English Dictionary* (London: Linguaphone Institute Limited), 60.

²⁴ Pasal 1, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

²⁵ Pasal 1 Ayat (2), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁶ Erry Fitrya Primadhany, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Graha Dewata Akibat Dipailitkannya PT Dewata Abdi Nusa”, *Arena Hukum*, Vol. 7, No. 2 (2014), 183.

mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.

- 2) Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan untuk mencari keuntungan.
- 3) Konsumen akhir (*ultimate consumer/ end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa

Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*. Adapun *Blak's Law Dictionary* mendefinisikan *a statute that safe guards cosumers in the use the goods and services*. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya dalam memenuhi kebutuhannya dari hal- hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Terdapat dua jenis perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.²⁷

Undang-undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindunagn kepada kosumen.²⁸ Perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.²⁹

Segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:³⁰

²⁷ Ibid, 183.

²⁸ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁹ Bustomi, Abuyazid. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen*. *Jurnal Solusi*, 2018, 16.

³⁰ Erry Fitrya Primadhany, Op Cit, 189

- 1) Menciptakan keterbukaan akses, serta menjamin kepastian hukum.
- 2) Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
- 3) Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- 4) Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
- 5) Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Hukum pada hakikatnya adalah sesuatu yang abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkret. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebesar-besarnya, dan berkurangnya penderitaan dalam mewujudkan keadilan.³¹

Maka hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas- asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam masyarakat. Tegasnya, hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur kepentingan konsumen.³²

Hal ini terkait dengan Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Segala ketentuan peraturan perundang- undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang- undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang- undang ini”:³³

³¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 21-46

³² Zulham, *Op Cit*, 21-46

³³ Pasal 64 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 1) membahayakan bagi jiwa manusia. Di AS, hak ini merupakan hak tertua yang tidak kontroversial karena didukung oleh masyarakat oleh masyarakat ekonomi.
- 2) Hak Memperoleh Informasi (*the right to be informed*), yaitu setiap konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan komprehensif tentang suatu produk barang/jasa yang dibeli (dikonsumsi). Akses terhadap informasi sangat penting karena konsumen bisa mengetahui bagaimana kondisi barang/jasa yang akan dikonsumsi. Jika suatu saat ada resiko negatif dari produk/jasa yang telah dikonsumsi, konsumen mengetahui hal tersebut sebelumnya. Artinya, konsumen memiliki hak untuk mengetahui ciri/atribut negatif dari suatu produk, seperti efek samping dari mengkonsumsi suatu produk atau adanya peringatan dalam label/kemasan produk.
- 3) Hak Untuk Memilih (*the right to choose*), yaitu setiap konsumen berhak memilih produk barang/jasa dengan harga yang wajar. Artinya, konsumen tidak boleh dalam kondisi tertekan atau paksaan untuk memilih suatu produk tersebut yang mungkin bisa merugikan hak-haknya. Ia harus dalam kondisi bebas dalam menentukan pilihannya terhadap barang/jasa yang dikonsumsi.
- 4) Hak Untuk Didengarkan (*the right to be heard*), yaitu konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.

Empat hak dasar sebagaimana disampaikan oleh Presiden AS, John F. Kennedy, tersebut memberikan pemikiran baru tentang perlindungan hak-hak konsumen. Empat dasar tersebut sering digunakan dalam merumuskan hak-hak dan perlindungan konsumen.³⁴ Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen Pasal 4, hak-hak konsumen sebagai berikut :³⁵

³⁴ Ibid, 24-25

³⁵ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa.
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengannilai tukar dan kondisiserta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisidan jaminan barang/jasa.
- 4) Hak untuk ddengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa yang digunakan.
- 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 atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan lainnya.

Selain memiliki hak, tentunya konsumen juga memiliki kewajiban yang harus ia penuhi. Berdasarkan Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen adalah :³⁶

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

³⁶ Pasal 5 Ayat (1-4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan memahami dan melaksanakan kewajiban kewajiban ini, konsumen dapat meningkatkan kesadaran dan kemampuan dalam melindungi diri sendiri dan memperoleh layanan yang optimal.³⁷

2.1.2 Prinsip Perlindungan Konsumen

Dalam perlindungan konsumen, terdapat tiga prinsip dasar yang mengkomodir perlindungan terhadap konsumen, yaitu:³⁸

- 1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan (*Negligence*), merupakan prinsip tanggung jawab bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Hal ini dapat ditemukan dalam rumusan teori *negligence*, yaitu kelalaian/kegagalan dalam melakukan suatu kewajiban yang sebenarnya dapat dilakukan oleh orang biasa atau oleh orang yang berhati-hati, atau melakukan sesuatu yang oleh orang yang berpikiran sehat dan hati-hati tidak akan dilakukan; ketidak-hatian, sembrono. Berdasarkan teori ini, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen.
- 2) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi (*Breach Of Warranty*), yaitu tanggung jawab produsen berdasarkan wanprestasi juga merupakan dari tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual liability*). Dengan demikian, suatu produk yang rusak dan mengakibatkan kerugian, maka konsumen melihat isi kontrak, baik tertulis maupun tidak tertulis. Keuntungan konsumen berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak (*strict obligation*), yaitu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan produsen untuk memenuhi janjinya. Artinya, walaupun produsen telah berupaya memenuhi kewajiban dan janjinya, tetapi konsumen tetap mengalami

³⁷ <https://www.jalin.co.id/id-id/berita/blog/sambut-hari-konsumen-nasional-simak-hak-dan-kewajiban-kita-sebagai-konsumen>, diakses pada 9 September, 19.50.

³⁸ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Tanggung Jawab Mutlak* (Jakarta:Universitas Indonesia, 2004), 46

kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian.

- 3) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Product Liability*), merupakan hasil akhir dari perkembangan hukum yang terjadi secara bertahap. Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan sistem tanggung jawab yang tidak berdasarkan kesalahan produsen, yakni menerapkan tanggung jawab kepada penjual produk yang cacat tanpa ada beban bagi pihak konsumen atau pihak yang diragukan untuk membuktikan kesalahan tersebut. Prinsip tanggung jawab mutlak dinilai lebih responsif terhadap kepentingan konsumen dibandingkan dengan prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (*negligence*), dan wanprestasi (*breach of warranty*). Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.

2.1.3 Tujuan Perlindungan Konsumen

Pemberlakuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tujuan utamanya adalah untuk melindungi konsumen. Dalam rangka mewujudkan perlindungan terhadap konsumen, UUPK telah menetapkan sasaran atau tujuan yang hendak dicapai tersebut. Berikut ini, tujuan perlindungan konsumen dalam UUPK yang diatur dalam Pasal 3 UUPK :³⁹

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. Perlindungan konsumen tidaklah senantiasa selalu berkaitan dengan penegakan norma-norma UUPK. Sebelum masuk ke arah penegakan hukum, perlindungan konsumen lebih diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. Kesadaran konsumen akan pentingnya perlindungan

³⁹ Undang-undang No.8 Tahun 1999, Op.Cit., Pasal 3

konsumen merupakan salah bentuk mencegah terjadinya kerugian yang akan timbul. Dengan meningkatnya kesadaran konsumen, maka konsumen akan cenderung lebih berhati-hati dalam mengonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa. Peningkatan kemampuan dan kemandirian konsumen dimaksudkan agar konsumen memiliki kemampuan dan kemandirian untuk menghindari diri dari kemungkinan adanya kerugian akibat beredarnya barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat.

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa. Konsumen dalam posisinya yang lemah acap kali menjadi objek dari pelaku usaha. Posisinya yang lemah sering menyebabkan posisi tawar lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha. Untuk itu, paradigmanya adalah konsumen harus sejajar dengan pelaku usaha. Konsumen bukan lagi menjadi objek, melainkan menjadi salah satu subyek dalam kegiatan perdagangan, di mana baik pelaku usaha maupun konsumen merupakan 2 (dua) pihak yang sejajar dan saling membutuhkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen adalah dengan mengampanyekan konsumen cerdas.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Pemberdayaan konsumen merupakan salah satu cara efektif untuk mewujudkan perlindungan terhadap konsumen. Salah satu cara pemberdayaan konsumen yakni membekali konsumen dengan pengetahuan tentang hukum perlindungan konsumen, sehingga konsumen diharapkan memiliki pengetahuan dalam menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Pemberlakuan UUPK telah menetapkan

berbagai hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha.⁴⁰ Hak dan kewajiban tersebut menjadi pedoman yang harus ditaati oleh konsumen dan pelaku usaha. Pelanggaran terhadap norma-norma UUPK membawa konsekuensi adanya kemungkinan gugatan baik dari seorang atau sekelompok konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), maupun pemerintah atau instansi terkait. UUPK telah memberikan kemudahan-kemudahan serta akses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK selain penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan.

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Pemberlakuan UUPK diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perlindungan terhadap konsumen. Pelaku usaha tidak bisa hanya mementingkan kepentingan pribadinya saja dengan mengabaikan kepentingan-kepentingan konsumen. Pelaku usaha dalam menawarkan dan/atau memasarkan produknya seyogianya dengan sikap jujur dan bertanggung jawab, karena pada dasarnya pelaku usaha bertanggung jawab atas peredaran produk yang ada di masyarakat (product liability).
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatannya konsumen.⁴¹ Pemberlakuan UUPK tidaklah dimaksudkan untuk mematikan kegiatan usaha pelaku usaha. Namun justru diharapkan dapat memacu peningkatan kualitas barang dan/atau jasa yang dibuatnya. Di tengah persaingan usaha yang ada konsumen akan cenderung untuk memilih barang dan/atau jasa yang memiliki kualitas baik, serta aman untuk dipergunakan atau dikonsumsi. Kondisi demikian memacu pelaku usaha untuk senantiasa meningkatkan

⁴⁰ Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*, (Jakarta: GhaliaIndonesia, 2002) 29

⁴¹ Ibid.

kualitas barang dan/atau jasa yang dipasarkannya jika tidak ingin ditinggalkan oleh konsumennya.

Hukum perlindungan konsumen tidak hanya bertujuan untuk melindungi konsumen dari kerugian, tetapi juga untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan konsumen, serta menciptakan sistem yang lebih adil dan transparan dalam bertransaksi.⁴²

2.1.4 Asas Perlindungan Konsumen

Van Eikma Hommes mengemukakan bahwa asas hukum tidak boleh dianggap sebagai norma-norma hukum konkret, akan tetapi perlu dipandang sebagai dasar-dasar umum atau petunjuk-petunjuk bagi hukum yang berlaku.⁴³ P. Scholten mengemukakan bahwa asas hukum adalah kecenderungan- kecenderungan yang disyaratkan oleh pandangan kesusilaan kita pada hukum, merupakan sifat-sifat umum dengan segala keterbatasannya sebagai pembawaan yang umum itu, tetapi tidak boleh tidak harus ada.⁴⁴ Asas hukum merupakan pikiran dasar yang sifatnya umum atau merupakan latar belakang dari peraturan yang konkret yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat umum dalam peraturan konkret tersebut. Jadi, asas hukum bukanlah kaidah hukum yang konkret, melainkan merupakan latar belakang peraturan konkret dan bersifat umum atau abstrak.

Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan bahwa: Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Penjelasan Pasal 2 UUPK menyebutkan bahwa Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang

⁴² Joni Emerzon, dkk., *Hukum Perlindungan Konsumen: Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Palembang: Unsri Press, 2022.

⁴³ Sudikno. *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Banjarmasin: Atma Jaya, 2010) 31.

⁴⁴ Ibid.

relevan dalam pembangunan nasional.⁴⁵

a. Asas manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Segala upaya dalam perlindungan konsumen hendaknya harus memberikan manfaat baik bagi konsumen dan pelaku usaha. Bagi konsumen pemberlakuan UUPK yang mengatur mengenai hak dan kewajiban telah mempertegas posisinya sebagai konsumen yang di lindungi oleh hukum. Selain itu, pemberlakuan UUPK juga telah memberikan kemudahan-kemudahan bagi konsumen untuk menuntut haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha. Sedangkan bagi pelaku usaha pemberlakuan UUPK tidaklah dimaksudkan untuk mematikan kegiatan usaha pelaku usaha, namun justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

b. Asas berkeadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, diharapkan konsumen maupun pelaku usaha dapat mendapatkan dan memperjuangkan hak-hak secara adil sebagaimana telah ditentukan dalam UUPK.

c. Asas keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan

⁴⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.⁴⁶ Penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan dapat mengakomodir segala macam kepentingan-kepentingan baik konsumen, pelaku usaha dan pemerintah secara seimbang, baik dari aspek regulasi maupun penegakan norma-norma perlindungan konsumen.

d. Asas keamanan dan keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan memperhatikan aspek-aspek keamanan dan keselamatan bagi konsumen. Dalam mewujudkan keamanan dan keselamatan konsumen atas barang dan/atau jasa diawali dengan membuat regulasi yang baik, standarisasi, serta optimalisasi lembaga-lembaga pengawas.

e. Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dengan demikian, perlindungan konsumen di Indonesia diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, dan asas kepastian hukum.⁴⁷

⁴⁶ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta, Program Pascasarjana FH-UI, 2004) 20.

⁴⁷ Ibid.

2.2 Hak dan Kewajiban PLN

2.2.1 Hak Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 adalah:⁴⁸

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/jasa yang diperdagangkan.
- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c) Hak melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hokum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/jasa yang diperdagangkan.
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan-undangan lainnya

Hak pelaku usaha dalam Pasal 32 Undang-undang Ketenagalistrikan adalah:⁴⁹

- a. Demi kepentingan umum, pemegang ijin usaha penyediaan tenaga listrik dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 ayat (2) huruf a, huruf b, dan huruf c diberi kewenangan untuk :
 1. Melintas sungai atau danau baik diatas atau dibawah permukaan;
 2. Melintas laut baik diatas maupun dibawah permukaan dan
 3. Melintas jalan umum dan jalan kereta api.
- b. Sepanjang tidak bertentangan dan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk kepentingan umum

⁴⁸ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴⁹ Pasal 32 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2022 tentang Tenaga Listrik

pemegang ijin usaha penyediaan tenaga listrik juga diberi kewenangan untuk :

- 1) Masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu.
 - 2) Menggunakan tanah, melintas diatas atau dibawah tanah.
 - 3) Melintas diatas atau dibawah bangunan yang dibangun diatas atau dibawah tanah dan
 - 4) Memotong dan / atau menebang tanaman yang menghalanginya.
- c. Dalam melaksanakan kegiatan sebagaimana yang dimaksud ayat (2) pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari pihak yang berhak atas tanah, bangunan dan / atau tanaman.

Hak pelaku usaha dalam UUPK sangat penting untuk memastikan bahwa kegiatan usaha dilakukan dengan etika dan transparansi, serta memberikan perlindungan yang adil bagi konsumen.⁵⁰

2.2.2 Kewajiban Pelaku Usaha

Pengaturan mengenai kewajiban dari pelaku usaha tertuang dalam Pasal 7 UUPK Nomor 8 Tahun 1999, yaitu :⁵¹

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya.
- 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

⁵⁰ Ibid.

⁵¹ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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 apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pengaturan mengenai kewajiban dari pelaku usaha tertuang dalam Pasal 33 Undang-Undang Ketenagalistrikan, yaitu pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib:⁵²

- a. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku.
- b. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai peraturan perundangundangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.
- c. Memperhatikan keselamatan ketenagalistrikan.

Kewajiban pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sangat krusial untuk menjamin bahwa aktivitas bisnis dilakukan dengan standar etika dan transparansi yang tinggi, serta untuk memastikan perlindungan yang adil bagi konsumen.⁵³

2.3 Fenomena El Niño

2.3.1 Pengertian Fenomena El Niño

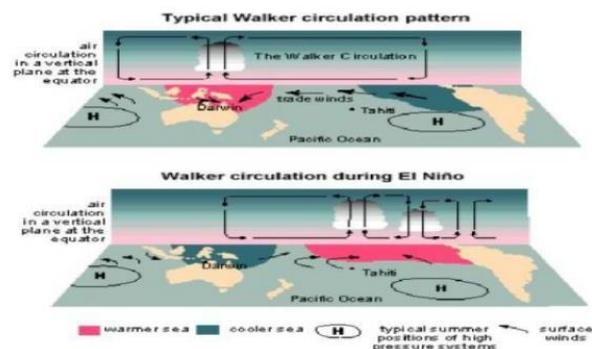
El-Nino berasal dari Istilah bahasa Spanyol yang berarti anak Tuhan.

⁵² Pasal 33 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2022 tentang Tenaga Listrik

⁵³ Ibid.

mulanya digunakan oleh para nelayan di sepanjang pantai Ekuador dan Peru untuk menunjukkan adanya aliran/ arus panas samudra yang khusus muncul pada sekitar waktu Natal dan beberapa bulan berikutnya. *El-Nino* atau *ENSO* merupakan fenomena laut dan atmosfer yang terjadi bersamaan di Pasifik tropis. Dalam kondisi normal, Pasifik Barat tropis lebih hangat dari pada Pasifik Timur. Akibatnya angin equatorial berhembus ke arah barat membantu konveksi di Pasifik barat dan subsidensi di Pasifik Timur.⁵⁴

Gambar 2.1 Skema kondisi normal dan kondisi El-Nino



(Sumber : Niwa.co.nz)

Sel sirkulasi vertikal disebut sebagai sirkulasi *Walker*, yang melengkapi gerak naik di barat dan turun di timur dengan pergerakan ke arah timur di troposfer atas (Gambar 1). Perubahan kecil pada pola normal suhu permukaan laut di Pasifik barat menyebabkan perubahan dalam musiman angin permukaan timuran sepanjang ekuator. Perubahan angin biasanya terlihat sebagai anomali baratan yang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5 Ayat (1-4) menguatkan pertumbuhan anomali suhu permukaan laut dan anomali suhu permukaan laut dan angin merambat ke arah timur untuk meningkatkan kondisi *El-Nino*. Selama fase dewasa *El-Nino*, anomali sirkulasi *Walker* muncul berlawanan dengan kondisi normalnya, konveksi

⁵⁴ Hartantio, Fajar., *Pengaruh El Nino Dan La Nina Terhadap Data-Data Hujan Kabupaten Lampung Barat Provinsi Lampung*. 2021. Hal. 59.

di barat ditekan dan di bagian timur menguat. Setelah konveksi menurun di Pasifik barat, *El-Nino* menyebabkan kondisi yang lebih kering di Indonesia.⁵⁵

ENSO (El-Nino-Southern Oscillation) merupakan salah satu bentuk penyimpangan iklim di Samudra Pasifik yang ditandai dengan kenaikan suhu permukaan laut (SPL) di daerah khatulistiwa bagian Tengah dan Timur. Fenomena tersebut variasi iklim tahunan. Pengaruh *ENSO* sangat terasa di beberapa wilayah Indonesia yang ditandai dengan jumlah curah hujan lebih kecil dalam tahun *ENSO* dibandingkan dengan pra dan pasca *ENSO*, sehingga dapat menyebabkan musim kemarau lebih panjang.⁵⁶

Selain dapat mempengaruhi tingginya curah hujan, kejadian *El-Nino* juga berpengaruh terhadap masuknya musim kemarau. Perubahan iklim akan mengakibatkan perubahan pola iklim tahunan seperti terlambatnya awal musim hujan maupun musim kering. Di samping itu periode musim hujan juga diperkirakan akan lebih pendek.⁵⁷

2.3.2 Dampak Fenomena El Niño Pada Sektor Energi

Untuk Indonesia, ketika *El nino* berlangsung, musim kemarau menjadi sangat kering serta permulaan musim hujan yang terlambat. Sedangkan ketika *La nina*, musim penghujan akan tiba lebih awal dari biasanya. Naiknya tekanan udara di pasifik tengah dan timur saat *El Nino*, menyebabkan pembentukan awan yang intensif. Hal ini yang menjadikan curah hujan yang tinggi di kawasan pasifik tengah dan timur. Sedangkan sebaliknya, di daerah pasifik barat terjadi kekeringan yang jauh dari normal.⁵⁸

Fenomena *El-Nino* menyebabkan penurunan jumlah curah hujan

⁵⁵ Yulihastin, E., Febrianti, N., Trismidianto, 2009, Impacts of El-Nino and IOD on the Indonesian Climate, Lapan, Indonesia. Hal. 69

⁵⁶ Ibid.

⁵⁷ Ibid. Hal. 71.

⁵⁸ Saniyah, Khofifat, dkk., *Dampak La Nina Dan El Nino Bagi Kehidupan Masyarakat Indonesia. Merdeka: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2024, 1.5: 69-75. Hal. 71.

jauh di bawah normal untuk beberapa daerah di Indonesia. Kondisi sebaliknya terjadi musim hujan yang berkepanjangan pada saat fenomena La-nina berlangsung, yang mengakibatkan terjadinya ancaman banjir dan longsor. Cuaca dan iklim muncul setelah berlangsung suatu proses fisik dan dinamis yang kompleks yang terjadi di atmosfer bumi. *El Nino* menyebabkan hujan Sulit diprediksi Menurut beberapa ahli telah terjadi perubahan iklim yang salah satu indikasinya adalah perubahan pola hujan. Indonesia sebagai rangkaian kepulauan di khatulistiwa yang diapit oleh dua benua dan dua lautan, memiliki cuaca dan iklim yang dapat dikatakan sebagai superposisi dari berbagai macam sirkulasi atmosfer di atasnya yang disebabkan oleh letak geografis tersebut.⁵⁹

Gangguan pada salah satu sistem sirkulasi ini akan memberi dampak terhadap cuaca dan musim di Indonesia terutama terhadap curah hujan yang merupakan elemen cuaca dominan. Evaluasi yang dilakukan oleh Badan Meteorologi dan Geofisika terhadap curah hujan menyatakan bahwa el nino mempunyai dampak yang paling buruk terhadap kehidupan masyarakat Indonesia. Sedangkan bila *El Nino* kembali menjadi *La Nina* pada musim kemarau Indonesia mengalami kemarau besar dan pada musim hujan terjadi hujan diatas normal yang sering disertai oleh bencana banjir dan longsor.⁶⁰

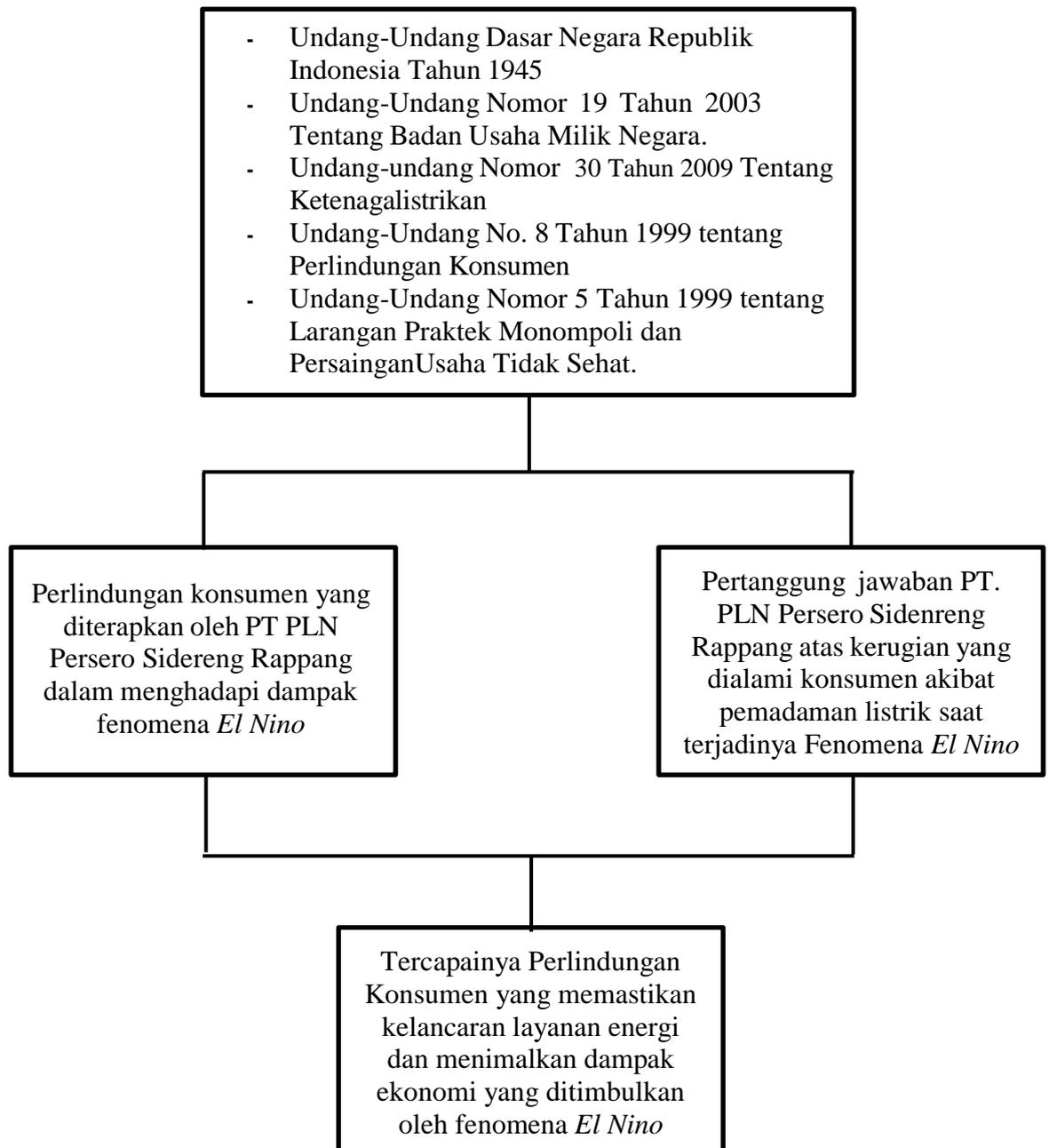
Fenomena *El Niño* meningkatkan kemungkinan pertumbuhan awan di Pasifik tengah, sehingga mengurangi curah hujan di Indonesia. Dengan kata lain *El Niño* secara umum menyebabkan kondisi kekeringan di Indonesia. Sehingga *El Niño* menyebabkan kekeringan berkepanjangan yang dapat mengurangi ketersediaan air di waduk dan sungai yang digunakan untuk pembangkit listrik tenaga air. Penurunan pasokan air ini mengurangi kapasitas pembangkit listrik dan mengakibatkan kurangnya produksi energi.⁶¹

⁵⁹ Ibid.

⁶⁰ Ibid. Hal.72.

⁶¹ Ibid. Hal 73.

2.4 Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan secara yuridis empiris, yaitu penelitian yang tidak hanya meneliti normanya saja tetapi juga meneliti penerapan hukum atau bekerjanya hukum di masyarakat, sehingga tidak hanya meneliti bahan kepustakaan (data sekunder) yang berupa bahan-bahan hukum, tetapi juga mengamati perilaku manusia dalam melaksanakan hukum. Penelitian hukum secara yuridis maksudnya penelitian yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang ada yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, sedangkan penelitian hukum empiris digunakan untuk mendapatkan pengetahuan empiris mengenai realita yang terjadi di lapangan mengenai Perlindungan Konsumen Terhadap Fenomena *El Nino*.

3.2 Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah sesuatu yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian, titik perhatiannya ialah fenomena elnino yang terjadi di lapangan, yaitu permasalahan “Analisis Hukum Dampak Fenomena *El Niño* Terhadap Masyarakat Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen”. Terjadinya fenomena *El Nino* ini menimbulkan berbagai kerugian bagi masyarakat tidak terkecuali dalam sektor tenaga listrik sehingga membuat penulis tertarik dalam meneliti penelitian ini, mengingat kurangnya pengetahuan masyarakat terkait perlindungan apa saja yang dapat mereka dapat.

3.3 Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data adalah proses mencari data yang sistematis dan standar dalam memperoleh data atau bahan yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan pada penelitian ini yaitu:

3.3.1 Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi untuk mendapatkan informasi secara langsung dari informan, metode ini digunakan untuk menilai keadaan seseorang dan merupakan tulang punggung suatu penelitian survei, karena tanpa wawancara akan kehilangan informasi yang valid dari orang yang menjadi sumber data utama dalam penelitian. Melalui wawancara ini, peneliti mengambil informasi secara langsung kepada staff PLN Persero Sidrap dan konsumen yang terkena dampak fenomena *El Nino* dalam aspek tenaga listrik terutama para pelaku usaha di Pasar Sentral Pangkajene.

3.3.2 Observasi

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dengan jalan pengamatan yang disertai dengan pencatatan- pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran yang dilakukan secara langsung pada lokasi yang menjadi objek penelitian yang menjadi fokus observasi dalam penelitian ini adalah perlindungan konsumen terhadap fenomena *El Nino*.

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi: buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter data yang relevan dengan penelitian dan lainnya. Dengan teknik dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari narasumber, tetapi memperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis lainnya atau dari dokumen yang ada pada informan. Dokumentasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan dokumentasi berbentuk catatan, tanskip, dokumen-dokumen penting, kwitansi dan foto/gambar yang berkaitan dengan penelitian perlindungan konsumen dalam penyelesaian pelanggaran pemakaian tenaga listrik di PT PLN Persero Sidrap.

3.4 Bahan hukum

3.4.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer pada penelitian ini mencakup dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan topik masalah yang dibahas pada penelitian ini antara lain:

- a. Undang-Undang Nomor No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.
- c. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara.
- d. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

3.4.2 Bahan hukum primer

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang diperoleh dari sumber kedua, dalam artian bukan bahan hukum yang secara langsung diperoleh dari peraturan perundang-undangan tersebut. Adapun yang menjadi bahan hukum sekunder pada penelitian ini yaitu bahan yang diperoleh dari hasil penelitian orang lain, buku-buku, pendapat para pakar hukum yang mana datanya essensial dan relevan dengan permasalahan yang peneliti kaji pada penelitian ini.

3.5 Teknik analisis data

Penelitian ini masuk pada penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif analitik yang dapat diartikan sebagai metode prosedur pemecahan berbagai masalah yang diteliti dengan cara membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, akurat dan faktual terkait fakta-fakta, serta hubungan antar fenomena yang akan diteliti.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Sidenreng Rappang

Kabupaten Sidenreng Rappang adalah salah satu kabupaten di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Pangkajene Sidenreng. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 2.506,19 km².¹²³

Kabupaten Sidenreng Rappang terletak pada ketinggian antara 10 m – 1500 m dari permukaan laut. Keadaan Topografi wilayah di daerah ini sangat bervariasi berupa wilayah datar seluas 879.85 km² (46.72%), berbukit seluas 290.17 km² (15.43%) dan bergunung seluas 712.81 km² (37.85%). Selain penghasil utama beras di Indonesia Bagian Timur, daerah ini juga merupakan penghasil utama telur ayam dan telur itik di luar Pulau Jawa. Komoditas pertanian lainnya adalah kakao, kopra, mete dan kemiri.¹²⁴

Kabupaten Sidenreng Rappang atau biasa dikenal dengan Kabupaten Sidrap terletak kira-kira 183 Km disebelah Utara Kota Makassar (Ibukota Propinsi Sulawesi Selatan). Secara astronomis, Kabupaten Sidrap terletak antara 3°43' -4°09' Lintang Selatan dan 119°41' -120°10' Bujur Timur, masing-masing berbatasan dengan.¹²⁵

- Sebelah Utara : Kabupaten Enrekang dan Kabupaten Pinrang
- Sebelah Timur : Kabupaten Luwu dan Kabupaten Wajo
- Sebelah Selatan : Kabupaten Barru dan Kabupaten Soppeng
- Sebelah Barat : Kota Parepare dan Kabupaten Pinrang

Wilayah Administrasi Kabupaten Sidenreng Rappang dengan luas 1.883,23 Km² terbagi dalam 11 Kecamatan dan 106 Desa/Kelurahan. (68

¹²³ BPK RI Perwakilan Republik Indonesia, <https://sulsel.bpk.go.id/profil-kabupaten-sidenreng-rappang/>

¹²⁴ *Ibid*

¹²⁵ Website Resmi Pemerintahan Kabupaten Sidenreng Rappang, <https://sidrapkab.go.id/site/profil/detail/Profil185843-LETAK,-LUAS-DAN-BATAS-WILAYAH>

Kelurahan dan 38 Desa) dengan Luas 1883,23 Km².¹²⁶

Adapun Kecamatan yang ada di Kabupaten Sidenreng Rappang :¹²⁷

Tabel 4.1 Daftar Nama Kecamatan Kab. Sidenreng Rappang

No.	Nama Kecamatan	Luas Area
1.	Kecamatan Maritengngae	65,90 Km ²
2.	Kecamatan Panca Rijang	34,02 Km ²
3.	Kecamatan Baranti	53,89 Km ²
4.	Kecamatan Kulo	75,00 Km ²
5.	Kecamatan Watangpulu	151,31Km ²
6.	Kecamatan Panca Lautang	153,93 Km ²
7.	Kecamatan Tellu LimpoE	103,20 Km ²
8.	Kecamatan Watang Sidenreng	120,81Km ²
9.	Kecamatan Dua Pitue	69,99 Km ²
10.	Kecamatan Pitu Riawa	210,43 Km ²
11.	Kecamatan Pitu Riase	844,77 Km ²

Berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2010, jumlah penduduk Kabupaten Sidrap pada tahun 2010 sebanyak 271.911 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 132.103 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 139.808 jiwa. Persebaran penduduk terbanyak berada di Kecamatan Maritengngae yakni sebanyak 46.139 jiwa, disusul Kecamatan Watang Pulu sebanyak 30.128 jiwa dan Kecamatan Baranti sebanyak 28.068 jiwa. Secara garis besar masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang mayoritas suku Bugis.¹²⁸

Kabupaten Sidenreng Rappang mempunyai **Visi** : “Sidenreng Rappang sebagai Pusat Agribisnis Modern dan Lima Terbaik di Sulawesi Selatan dalam Pembangunan Manusia”.¹²⁹

¹²⁶ *Ibid*

¹²⁷ *Ibid*

¹²⁸ Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan “Deskripsi Kabupaten Sindereng Rappang”
https://sulselprov.go.id/kota/des_kab/15

¹²⁹ *Ibid*

Adapun misi yang diemban adalah :¹³⁰

1. Optimalisasi pemanfaatan sumber daya pembangunan berdasarkan prinsip ekonomi kerakyatan melalui usaha diversifikasi, intensifikasi, dan rehabilitasi.
2. Mengembangkan sumber-sumber pertumbuhan agribisnis yang berwawasan lingkungan.
3. Membangun kemandirian masyarakat melalui pendekatan kelembagaan dengan mengembangkan kemitraan usaha.
4. Mewujudkan aparatur daerah yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan fungsi pelayanan dan pengelolaan administrasi daerah yang baik dan bersih.
5. Mewujudkan kehidupan sosial budaya yang berkepribadian, dinamis kreatif dan budaya tahan terhadap pengaruh globalisasi.
6. Mewujudkan nilai-nilai keagamaan dan budaya lokal sebagai pedoman dan sumber kearifan guna meningkatkan kualitas tatanan kehidupan masyarakat berbangsa dan bernegara.

4.1.2 Gambaran Umum PT PLN (Persero) ULP PANGSID (Pangkajene Sidenreng)

PT PLN (Persero) ULP Pangkajene Sidenreng (PANGSID) adalah unit layanan pelanggan yang beroperasi di wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan. Sebagai bagian dari PT PLN (Persero), perusahaan ini bertanggung jawab untuk menyediakan dan mengelola penyediaan tenaga listrik kepada masyarakat di daerah tersebut. Kantor ULP Pangkajene terletak di Jalan Bau Masepe No. 05, Sidrap, Sulawesi Selatan. Melalui lokasi strategis ini, PLN dapat lebih mudah menjangkau pelanggan dan memberikan layanan yang cepat serta responsif.

¹³⁰ *Ibid*

1. Sejarah Singkat

PT PLN (Persero) ULP Pangkajene Sidenreng (PANGSID) memiliki sejarah yang berakar dalam perkembangan kelistrikan di Indonesia, yang dimulai pada akhir abad ke-19. Pada masa itu, beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan teh mulai mendirikan pembangkit listrik untuk memenuhi kebutuhan energi mereka sendiri. Hal ini menandai awal mula pengelolaan ketenagalistrikan di Indonesia.¹³¹

Antara tahun 1942 hingga 1945, terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan listrik dari Belanda ke Jepang setelah Belanda menyerah kepada pasukan Jepang di awal Perang Dunia II. Setelah Jepang menyerah kepada Sekutu pada Agustus 1945, para pemuda dan buruh listrik mengambil inisiatif untuk menyerahkan pengelolaan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit listrik sebesar 157,5 MW.

Pada 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN), yang kemudian resmi menjadi Perusahaan Listrik Negara (PLN) pada tahun 1965. PLN bertanggung jawab atas penyediaan tenaga listrik di seluruh Indonesia, termasuk Kabupaten Sidenreng Rappang.

ULP Pangkajene Sidenreng (PANGSID) sebagai unit layanan pelanggan dari PLN berperan penting dalam menyediakan layanan kelistrikan bagi masyarakat di daerah tersebut. Sejak didirikan, ULP PANGSID telah berkomitmen untuk memberikan layanan yang cepat dan responsif kepada pelanggan, sejalan dengan visi PLN

¹³¹ Website PT PLN Persero Pangkejen Sidenreng, <https://web.pln.co.id/>, diakses pada 18 Januari 2025, Pukul 08.00.

untuk menjadi perusahaan global top 500 dan pilihan utama pelanggan dalam solusi energi.

Pada tahun 1972, PLN ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK), dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Dengan adanya kebijakan pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk berpartisipasi dalam penyediaan listrik, status PLN beralih menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) pada tahun 1994.

ULP PANGSID terus berinovasi dalam penyediaan layanan kelistrikan yang andal demi mendukung pembangunan sosial dan ekonomi di Kabupaten Sidenreng Rappang. Melalui motto "Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik," PT PLN (Persero) ULP PANGSID berkomitmen untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui penyediaan tenaga listrik yang berkualitas dan berkelanjutan.

2. Visi dan Misi Perusahaan

PT PLN (Persero) memiliki **visi** untuk menjadi perusahaan global top 500 dan pilihan utama pelanggan dalam solusi energi. Misi perusahaan ini mencakup beberapa aspek penting, yaitu :¹³²

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

¹³² Profil Perusahaan PT PLN (Persero) ULP Pangkajene Sidenreng (PANGSID) , <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

Motto yang diusung oleh PT PLN (Persero) adalah "Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik," yang menekankan pentingnya peran listrik dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Melalui visi, misi, dan motto ini, PLN berusaha untuk tidak hanya menyediakan layanan listrik yang andal tetapi juga berkontribusi pada pembangunan sosial dan ekonomi di Indonesia. Dengan pendekatan ini, PT PLN (Persero) berkomitmen untuk terus berinovasi dan meningkatkan layanan demi kepuasan pelanggan dan kemajuan masyarakat secara keseluruhan.

3. Struktur Organisasi

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Pegawai PT PLN (Persero) Sidenreng Rappang



Berdasarkan Gambar di atas, dapat dijelaskan tugas-tugas pokok yang dilakukan oleh jabatan yang tercantum di struktur organisasi PT. PLN (Persero) ULP PANGSID yaitu :¹³³

- a) Tanggung Jawab Dan Wewenang Jabatan Manajer
 1. Manajemen Sistem Distribusi/*Distribution System*

¹³³ Data diperoleh oleh PT PLN Persero Pangkajene Sidenreng, pada 15 Januari 2025.

Management.

2. Manajemen Pelayanan dan Hubungan Pelanggan (CRM)/*Service and Customer Relationship Management (CRM).*
 3. Manajemen Pemasaran/*Marketing Management.*
- b) Tugas Pokok Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi
1. Manajemen Penjualan/*Sales Management.*
 2. Manajemen Pelayanan dan Hubungan Pelanggan (CRM)/*Service and Customer Relationship Management (CRM).*
 3. Manajemen Piutang/*Receivable Management.*
 4. Manajemen Arus Kas/*Cash Flow Management.*
 5. Manajemen Pemasaran/*Marketing Management*
 6. Manajemen Risiko/*Risk Management.*
 7. Manajemen Kepatuhan/*Compliance.*
 8. Management Pengembangan dan Implementasi Sistem Manajemen.
 9. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3)/*Development and Implementation of Occupational Health and Safety.*
 10. Management System (OHSMS).
- c) Tugas Pokok Supervisor Teknik
1. Operasi Jaringan Distribusi (dengan SCADA & Non-SCADA)/*Distribution Network Operations (with SCADA & Non-SCADA)*
 2. Konstruksi Jaringan Distribusi/*Construction of Distribution*
 3. *NetworkSetting* Koordinasi dan *Troubleshooting Sistem Proteksi.*
 4. Distribusi/*Setting Coordination and Troubleshooting of Distribution Protection System.*
 5. Operasional Unit Pembangkit/Power Plant Unit

- Operations Operasi dan Pemeliharaan Kubikel 20 kV/*Operation & Maintenance of 20 kV Cubicle.*
6. Pemeliharaan Jaringan Distribusi/*Distribution Network Maintenance.*
 7. Pemeliharaan Gardu Distribusi/*Distribution Substation.*
 8. Maintenance Inspeksi Distribusi Tegangan Menengah/*Medium Voltage Distribution Inspection.*
 9. Inspeksi Distribusi Tegangan Rendah/*Low Voltage Distribution Inspection.*
 10. Realisasi Siklus Hidup Aset/*Asset Life Cycle Realization.*
 11. Manajemen Logistik/*Logistics Management.*
 12. Manajemen Risiko/*Risk Management.*
 13. Manajemen Kepatuhan/*Compliance Management.*
 14. Pengembangan dan Implementasi Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3)/*Development and Implementation of Occupational Health and Safety Management System (OHSMS)*

4.1.3 Gambaran Umum Pasar Sentra Pangkajene

Pasar Sentral Pangkajene di Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan, merupakan pusat perdagangan yang vital bagi masyarakat setempat. Terletak di Pangkajene, Kecamatan Maritengngae, pasar ini beralamat di Sulawesi Selatan 91611 dan memiliki koordinat geografis sekitar -3.9264 lintang dan 119.7978 bujur.¹³⁴

Didirikan pada tahun 1950, pasar ini awalnya dikenal sebagai Pasar Lama dan telah mengalami beberapa kali perpindahan lokasi untuk memenuhi kebutuhan pedagang dan pembeli yang terus meningkat. Seiring dengan pertumbuhan populasi dan perkembangan ekonomi

¹³⁴ Website Pemerintah Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang, https://sidrapkab.go.id/site/berita/detail_berita/hoaks-isu-penutupan-pasar-pangkajene, diakses pada 23 Januari 2025, pukul 11.40.

daerah, pasar ini telah menjadi salah satu tempat pertemuan utama bagi masyarakat untuk bertransaksi dan berinteraksi sosial.¹³⁵

Saat ini, Pasar Sentral Pangkajene dibangun di atas lahan seluas 2,6 hektar dan menyediakan berbagai fasilitas untuk mendukung kegiatan perdagangan, termasuk sekitar 275 unit kios dan 586 unit lods yang digunakan untuk berbagai jenis komoditas. Pasar ini menawarkan beragam produk lokal yang mencerminkan kekayaan daerah, seperti sayuran dan buah-buahan segar dari petani lokal, ikan dan daging berkualitas tinggi, bahan pokok sehari-hari seperti beras dan gula, serta jajanan tradisional khas yang menjadi favorit masyarakat.

Pasar Sentral Pangkajene sangat ramai dikunjungi masyarakat, terutama pada hari-hari tertentu ketika aktivitas perdagangan mencapai puncaknya. Banyak orang lebih memilih berbelanja di pasar ini karena harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan pusat perbelanjaan modern. Keberadaannya memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian lokal dengan menyediakan lapangan pekerjaan bagi pedagang dan meningkatkan pendapatan masyarakat setempat. Banyak pedagang yang berasal dari luar Kecamatan Rappang membawa barang dagangan dari daerah lain, sehingga memperkaya variasi produk yang tersedia.

Meskipun menghadapi tantangan dari pusat perbelanjaan modern yang mulai bermunculan di sekitarnya, keunikan produk lokal dan interaksi sosial yang terjadi di pasar tradisional ini membuatnya tetap menjadi pilihan utama bagi banyak konsumen. Pasar Sentral Pangkajene tidak hanya berfungsi sebagai tempat transaksi ekonomi tetapi juga sebagai ruang sosial di mana masyarakat dapat bertemu dan saling berbagi informasi. Dengan potensi besar dalam sektor agribisnis dan keberagaman produk lokalnya, Pasar Sentral Pangkajene terus berperan sebagai pusat ekonomi penting bagi masyarakat Sidenreng Rappang serta simbol budaya

¹³⁵ *Ibid.*

dan tradisi perdagangan yang kaya.

4.2 Perlindungan Konsumen Oleh PT PLN (Persero) ULP PANGSID (Pangkajene Sidenreng) dalam Menghadapi Dampak Fenomena *El Nino*

Analisis perlindungan konsumen oleh PT PLN (Persero) Sidenreng Rappang dalam menghadapi Fenomena *El Nino*, saling berhubungan erat dengan dampak dari adanya Fenomena ini. Oleh karena itu, sebelumnya penulis akan memaparkan dampak dari adanya Fenomena *El Nino* ini yang berakibat pada pemadaman bergilir dan merambat pada kerugian yang dirasakan diberbagai lapisan masyarakat.

Fenomena *El Nino* telah menyebabkan dampak yang signifikan terhadap pasokan listrik di Indonesia, khususnya di wilayah Sulawesi Selatan, yang berujung pada pemadaman bergilir oleh PT PLN (Persero). Pemadaman ini terjadi sebagai respons terhadap penurunan daya dari sumber energi terbarukan, terutama Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA), akibat berkurangnya debit air yang disebabkan oleh kekeringan yang berkepanjangan. Dalam konteks ini, pemadaman bergilir tidak hanya mengganggu pasokan listrik tetapi juga memberikan dampak langsung pada kegiatan ekonomi masyarakat salah satunya adalah di pasar.

Para pedagang di pasar mengalami kerugian yang cukup besar akibat pemadaman bergilir ini. Tidak sedikit pasar di daerah Sidenreng Rappang merasakan kesulitan dalam penjualan yang berakibat pada penurunan omset yang merugikan mereka. Salah satu pasar di Sidenreng Rappang yang merasakan dampak dari adanya Fenomena *El Nino* ini adalah Pasar Sentral Pangkajene yang berada di Kecamatan Maritengae, Kabupaten Sidenreng Rappang.

Pemadaman yang berlangsung selama beberapa jam setiap hari membuat banyak pedagang kesulitan untuk menjalankan usaha mereka secara optimal. Ketidakpastian ini tidak hanya berdampak pada penjualan harian tetapi juga mempengaruhi hubungan dengan pelanggan, yang menjadi enggan untuk berbelanja di tempat yang tidak dapat menjamin ketersediaan listrik. Salah satu contoh konkret adalah pengusaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang bergantung pada listrik untuk menjalankan usaha mereka.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Asri selaku Kepala Pasar Sentral Pangkajene sebagai berikut :¹³⁶

“Terdapat 600 pedagang yang berjualan di dalam Pasar Sentral Pangkajene ini yang dimana saat terjadi pemadaman bergilir saat Fenomena *El nino* sebagian besar pedagang merasakan kesulitan dan mengeluh. Dalam hal keadaan di dalam pasar di anggap panas sehingga pedangan merasa kesulitan dalam berdagang dan juga pembeli merasa tidak nyaman akan keadaan tersebut sehingga kurangnya pembeli yang datang berbelanja saat pemadaman bergilir yang dimana hal tersebut mengakibatkan kurangnya pembeli dan otomatis pendapatan pedagang menjadi berkurang”.

Dari wawancara tersbuet dapat dilihat dengan jelas para pedagang di Pasar Sentral Pangkajene sangat merasa dirugikan karena pemadaman bergilir saat Fenomena *El nino* ini.

Adapun hasil wawancara penulis dengan pedagang di Pasar Sentral Pangkajene, para pedagang sebagian besar merasakan kerugian akibat pemadaman bergilir saat terjadinya fenomena *El nino*. Adapun daftar pendapatan toko/pedagang di Pasar Sentral Pangkajene sebelum dan setelah adanya pemadaman bergilir adalah sebagai berikut :¹³⁷

Tabel 4.2 Pendapatan Pedagang Pasar Sentral Pangkejene Per-hari

No.	Nama Pedagang/ Toko	Jenis Barang Jualan	Pendapatan Sebelum Pemadaman	Pendapatan Setelah Pemadaman
1.	Stand Halima	Pakaian jadi	Rp.3.000.000	Rp.800.000
2.	Stand BQS Syar'i Style	Pakaian jadi	Rp.4.000.000	Rp.1.000.000
3.	Hj. Pondeng	Perhiasan emas	Rp.37.000.000	Rp.15.000.000
4.	Stand Rusmin	Seragam sekolah	Rp.3.000.000	Rp.1.000.000
5.	Tamrin	Penjual sembako	Rp.10.000.000	Rp.7.000.000

¹³⁶ Wawancara dengan Asri di Pasar Sentral Pangkajene pada tanggal 28 Desember 2024, pukul 09.00 WITA.

¹³⁷ Hasil wawancara dengan pedagang Pasar Sentral Pangkajene pada tanggal 27 Desember 2024, pukul 10.26.WITA.

		sayur		
6.	Stand Agung Jaya	Pakaian laki-laki	Rp.3.000.000	Rp. 1.200.000
7.	Hj. Cunni	Sendal dan sepatu	Rp.2.000.000	Rp.700.000
8.	Devi	Pakaian dalam	Rp. 1.000.000	Rp. 500.000
9.	Hj. Uci	Kosmetik	Rp.6.000.000	Rp.4.000.000
10.	Apotek Berakah	Obat-obatan	Rp.4.500.000	Rp. 4.000.000

*Data diperoleh dari Pedagang Pasar Sentral Pangkajene.

Dari hasil wawancara dengan para pedagang di Pasar Sentral Pangkajene sebagian besar dari mereka mengalami kerugian karena pemadaman bergilir yang terjadi saat fenomena *El nino*, dilihat bahwa kerugian omset yang dialami oleh para pedagang adalah rata-rata 50% bahkan lebih yang mayoritas dialami oleh para pedagang di dalam pasar yang memerlukan listrik untuk penerangan dan oprasional lainnya, sementara diluar pasar seperti Apotek tidak terlalu merasakan dampak penurunan omset yang besar seperti yang dialami banyak para pedagang di dalam pasar. Hal ini disebabkan oleh sifat usaha mereka yang tidak terlalu bergantung pada listrik untuk operasional sehari-hari. Apotek, misalnya, memiliki sistem penyimpanan obat yang lebih baik dan sering kali dilengkapi dengan genset untuk menjaga ketersediaan listrik saat terjadi pemadaman.

Dapat dikatakan pemadaman bergilir ini telah mengganggu aktivitas jual beli di pasar, terutama bagi pedagang yang mengandalkan listrik untuk menjaga kesegaran barang dagangan mereka. Hasil wawancara penulis dengan Tamrin pedagang sayuran dan sembako menyebutkan bahwa :¹³⁸

“Sebagai pedagang sayur harus berjuang untuk menjaga kualitas produk agar tidak cepat busuk, namun hal tersebut tidak dapat dihindari karena adanya pemadaman listrik menyebabkan udara dalam pasar menjadi panas dan barang jualan di kulkas menjadi cepat busuk mengakibatkan tidak

¹³⁸ Wawancara dengan Tamrin Pedagang di Pasar Sentral Pangkajene pada tanggal 28 Desember 2024, pukul 09.50 WITA.

lakunya jualan dan kurangnya pembeli”.

Sementara pedagang pakaian juga merasakan kesulitan dalam berdagang saat pemadaman listrik yang dimana kebanyakan lokasi penjual pakaian di Pasar Sentral Pangkajene berada di dalam tengah-tengah pasar, yang berdasarkan wawancara dengan salah satu pedagang pakaian yaitu Nani pemilik Stand Rusmin mengatakan bahwa :¹³⁹

“Kesulitan saat pemadaman listrik itu karena lokasi toko yang berada dalam pasar mengakibatkan udara sangat panas dan gelap tanpa adanya listrik hal ini membuat baik pedagang maupun pembeli merasa tidak nyaman berbelanja, sehingga mengakibatkan kurangnya pendapatan yang didapatkan.”

Disebutkan juga oleh Asri selaku Kepala Pasar bahwa :¹⁴⁰

“Kerugian pedagang tersebut juga berimbas pada penurunan hasil pajak distribusi untuk kebersihan dan kemanana di pasar yang penurunannya sekitar 30%-50%, pada saat sebelum terjadinya pemadaman bergilir karena Fenomena *El nino* pendapatan bersih pajak distribusi pasar untuk kebersihan dan keamanan sebesar Rp. 1.200.000,00 (satu juta dua ratus ribu rupiah) per-hari, namun setelah terjadinya pemadaman bergilir saat Fenomena *El nino* ini pendapatan bersih pajak distribusi pasar hanya sekitar Rp.600.000,00 (enam ratus ribu rupiah) hal ini dikarenakan pedagang kebanyakan menutup Toko mereka karena kurangnya pembeli yang datang berebelanja ke pasar”.

Dari wawancara penulis di Pasar Sentral Pangkejene ini dapat di ketahui bahwa karena adanya pemadaman bergilir yang dilakukan oleh PT PLN Persero Sidenreng Rappang saat adanya fenomena *El nino* memberikan dampak yang merugikan bagi para pedagang dan para distributor dipasar. Pemadaman bergilir ini telah menyebabkan penurunan omzet yang signifikan, di mana banyak pedagang melaporkan kerugian hingga 50% atau lebih. Hal ini terutama dirasakan oleh pedagang yang bergantung pada listrik untuk penerangan, pendinginan barang, dan operasional sehari-hari.

¹³⁹ Wawancara dengan Nani di Pasar Sentral Pangkajene pada tanggal 28 Desember 2024, pukul 10.00 WITA.

¹⁴⁰ Wawancara dengan Asri di Pasar Sentral Pangkajene pada tanggal 28 Desember 2024, pukul 09.00 WITA.

Sehingga pemadaman bergilir ini juga berdampak pada aspek sosial. Banyak pedagang yang mengeluhkan stres dan tekanan finansial akibat penurunan omzet yang drastis. Situasi ini menciptakan ketidakpastian ekonomi yang lebih luas, mempengaruhi daya beli masyarakat dan mengancam keberlangsungan usaha kecil.

Dalam menghadapi masalah ini, penting bagi PT PLN (Persero) ULP Pangsidi untuk mengambil langkah-langkah strategis dalam perlindungan konsumen dan mitigasi dampak pemadaman bergilir. Sehingga dalam konteks ini, perlindungan konsumen menjadi sangat penting, terutama dalam menjaga hak-hak para pelaku usaha yang terdampak oleh kebijakan pemadaman bergilir. Penulis akan membahas lebih lanjut mengenai langkah-langkah yang diambil oleh PT PLN (Persero) Sidenreng Rappanng dalam melindungi konsumen serta upaya-upaya mitigasi yang perlu dilakukan untuk menghadapi tantangan akibat Fenomena *El Nino* ini.

Listrik zaman sekarang dapat dikatakan sebagai komoditas ekonomi primer karena dalam kehidupan sehari-hari masyarakat hampir selalu membutuhkan listrik. Tolak ukur kinerja perusahaan ketenagalistrikan adalah berlangsungnya penyaluran tenaga listrik ke pelanggan tanpa ada henti-hentinya, berarti bahwa PT. PLN harus mampu memberikan tenaga listrik yang dibutuhkan oleh pelanggan sesuai dengan kehendak dari para pelanggan PT. PLN dengan mutu penyaluran yang baik serta tanpa terputus. Sesuai dengan Pasal 29 ayat (1) huruf (b) Undang Undang RI Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, konsumen berhak untuk mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Kata terus-menerus dalam pasal tersebut, dengan jelas berarti tanpa pemadaman sedikitpun.¹⁴¹

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap penyedia jasa haruslah memahami hak konsumen, hal ini tertuang dalam Pasal 4 sebagai berikut :¹⁴²

1 Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang

¹⁴¹ Pasal 29 ayat (1) huruf (b) Undang Undang RI Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

¹⁴² Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

dan atau jasa.

- 2 Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3 Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.
- 4 Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang dipergunakan.
- 5 Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara utuh.
- 6 Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7 Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8 Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian.
- 9 Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan yang lain.

Pemerintah melalui Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) juga telah menetapkan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang harus dipatuhi oleh PLN. TMP mencakup berbagai indikator kinerja, seperti frekuensi pemadaman dan keakuratan pencatatan pemakaian listrik. Tindakan ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan listrik sekaligus melindungi hak-hak konsumen. Dengan adanya kebijakan-kebijakan tersebut, diharapkan perlindungan terhadap konsumen dalam sektor kelistrikan dapat terwujud dengan lebih baik. Konsumen tidak hanya berhak mendapatkan layanan yang memadai tetapi juga memiliki saluran untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan kompensasi jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak mereka. Hal ini penting untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan konsumen, serta memastikan bahwa semua pihak dapat menjalankan hak dan kewajibannya dengan baik.¹⁴³

Namun dalam pelaksanaan perjanjian jual beli listrik, sering kali terjadi

¹⁴³ Website Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, <https://www.esdm.go.id/>, diakses pada 1 Februari 2025, pukul 22.00.

pemadaman listrik di tengah proses tersebut. Pemadaman ini sangat merugikan konsumen. Pasal 4 huruf a menegaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Jika pemadaman listrik terjadi dengan frekuensi yang tinggi dan durasi yang lama, bahkan hampir setiap hari, hal ini jelas akan mengganggu dan mungkin menghentikan aktivitas konsumen. Kondisi ini tentunya mengganggu kenyamanan dan merugikan pihak konsumen.

Hal tersebut lah yang terjadi di Pasar Sentral Pangajene yang merupakan wilayah edaran listrik dari PLN Persero Pangsidi yang mengalami pemadaman bergilir saat adanya Fenomena *El nino* baru-baru ini. PLN menghadapi tantangan serius akibat fenomena *El Niño*, yang menyebabkan kekeringan berkepanjangan dan berkurangnya pasokan air untuk Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA).

Berdasarkan pernyataan Ahmad Amirul Syarif selaku Manager Komunikasi dan TJSI PLN UID Sulselrabar :¹⁴⁴

“Musim kering yang berkepanjangan tersebut telah berdampak terhadap berkurangnya debit air sehingga menyebabkan kemampuan pembangkit listrik tenaga air (PLTA) turun sekitar 75% dari 850 Megawatt (MW) menjadi 200 MW dengan kebutuhan puncak listrik yang mencapai 1.800 MW sedangkan Sistem Kelistrikan Sulawesi Bagian Selatan saat ini sangat bergantung terhadap debit air karena 33% pembangkitnya berasal dari PLTA, maka jelas terjadi ketidakseimbangan antara pasokan dan permintaan listrik, sehingga pemadaman bergilir menjadi langkah yang perlu diambil oleh PT PLN (Persero) untuk mengelola situasi tersebut”.

Selain itu, faktor pemeliharaan infrastruktur juga turut berkontribusi terhadap masalah kelistrikan ini. Meskipun PLN telah melakukan berbagai upaya, termasuk modifikasi cuaca untuk meningkatkan curah hujan, pemadaman listrik tetap berlangsung hingga awal tahun 2024 dan terus berlanjut sampai kondisi cuaca membaik.

Berdasarkan penelitian penulis ditemukan fakta bahwa sebagai langkah

¹⁴⁴ Waspada dampak kemarau kebakaran kekeringan, https://sidrapkab.go.id/site/berita/detail_berita/waspada-dampak-el-nino-dari-kebakaran-hingga-kekeringan, diakses pada 11 Januari 2025, pukul 10.20.

perlindungan saat adanya fenomena *el nino* ini, PLN menerapkan pemadaman listrik bergilir. Sebagai langkah strategis yang bertujuan untuk mencegah terjadinya *black out* yang parah, seperti pada tahun 2018 silam.

Yang dimana perlu diingat bahwa pada tanggal 15 November 2018, sistem kelistrikan di Sulawesi Selatan mengalami pemadaman total atau *black out* yang dimulai sekitar pukul 15.21 WITA. Kejadian ini disebabkan oleh kerusakan pada jalur transmisi 150 KV, yang terpengaruh oleh cuaca buruk, serta gangguan di jalur transmisi Makale-Palopo. Akibat dari *black out* ini, seluruh wilayah Sulawesi Selatan mengalami pemadaman listrik yang signifikan, mengganggu aktivitas harian masyarakat dan berbagai sektor ekonomi.¹⁴⁵

Maka dari itu PLN melakukan pemadaman bergilir dengan tujuan untuk membagi beban pemadaman di berbagai wilayah secara bergantian untuk mencegah hal yang lebih buruk terjadi saat adanya Fenomena *El nino* ini. Pemadaman bergilir di Sulawesi Selatan dilaksanakan secara bertahap, tidak langsung secara meluas. Pada awalnya, pemadaman ini dilakukan di beberapa daerah tertentu yang paling terdampak oleh penurunan pasokan listrik akibat fenomena *El Niño* dan kekeringan berkepanjangan. Misalnya, pemadaman bergilir dimulai dengan wilayah-wilayah yang memiliki ketergantungan tinggi pada Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA), yang mengalami penurunan debit air. Sebagai contoh, pada bulan September 2023, pemadaman bergilir diterapkan secara bertahap di berbagai daerah di Sulawesi Selatan, termasuk Kota Makassar dan sekitarnya, sebelum akhirnya meluas ke daerah lain seperti Sidenreng Rappang dan Selayar.

Di Kabupaten Sidenreng Rappang sendiri pemadaman bergilir mulai diterapkan pada 6 September 2023, pemadaman bergilir di Kabupaten Sidenreng Rappang tidak dilaksanakan secara merata di seluruh daerah pada awal penerapannya. Pemadaman ini dilakukan secara bertahap, dimulai dari wilayah-wilayah yang paling terpengaruh, pemadaman bergilir diterapkan terlebih dahulu

¹⁴⁵ <https://makassar.tribunnews.com/2018/11/16/ternyata-ini-penyebab-listrik-sulsel-padam-total-blackout-kata-gm-pln-semoga-malam-ini-normal>, diakses pada 11 Januari 2025, pukul 10.20.

di beberapa lokasi tertentu, sebelum akhirnya diperluas ke daerah lain sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pasokan listrik yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian penulis diperoleh data wilayah di Sidenreng Rappang yang mengalami pemadaman bergilir saat adanya Fenomena *El-nino* ada 9 kecamatan yaitu, Kecamatan Maritengangae terdiri dari 33 desa/kelurahan, kecamatan Wattang Sidenreng terdiri dari 10 desa/kelurahan, Kecamatan Tellu Limpoe terdiri dari 9 desa/kelurahan, Kecamatan Panca Launtang terdiri dari 7 desa/kelurahan, Kecamatan Wattang Pulu terdiri dari 19 desa/kelurahan, Kecamatan Panca Rijang terdiri dari 12 desa/kelurahan, Kecamatan Pitu Riawa terdiri dari 9 desa/kelurahan, Kecamatan Pitu Riase terdiri dari 10 desa/kelurahan, dan Kecamatan Beranti terdiri dari 4 desa/kelurahan yang mengalami pemadaman.¹⁴⁶ Yang secara keseluruhan total wilayah yang mengalami pemadaman bergilir adalah 113 wilayah oleh PT PLN Persero Pangkajene Sidenreng.

Namun, meskipun pemadaman bergilir ternyata merupakan solusi yang diberikan oleh pihak PLN dalam menghadapi Fenomena *El Nino* ini tidak dapat dipungkiri bahwa solusi ini juga tidak dapat menghindari dari dampak lain yang ditimbulkannya. Seperti yang sudah dijelaskan pada point sebelumnya dampak dari adanya pemadaman bergilir ini sangat amat besar dirasakan juga oleh masyarakat.

Maka dari itu PLN mewujudkan perlindungan konsumen dengan melaksanakan dasar hukum perlindungan konsumen terkait pemadaman bergilir dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam undang-undang ini, terdapat beberapa pasal yang menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai barang dan jasa yang mereka gunakan, termasuk layanan listrik.¹⁴⁷

Pasal 7 ayat (2) menyatakan bahwa hak konsumen meliputi hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi dan jaminan atas

¹⁴⁶ Data diperoleh dari PT PLN (Persero) ULP Pangkajene Sidenreng, Pada tanggal 12 Januari 2025, pukul 12.43.

¹⁴⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

barang dan/atau jasa, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan dan/atau jasa yang dimanfaatkan. Dengan demikian, penyedia jasa, dalam hal ini PLN, memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang transparan kepada konsumen mengenai pemadaman bergilir.¹⁴⁸

Hal ini mencakup pemberitahuan tentang jadwal pemadaman, durasi, serta alasan di balik pemadaman tersebut. Kewajiban ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen dapat merencanakan aktivitas mereka dengan baik dan meminimalisir dampak dari pemadaman listrik.

Selain itu, Undang-Undang ini bertujuan untuk mewujudkan tanggung jawab pemerintah dan pelaku usaha dalam pemenuhan hak konsumen serta menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memberikan kepastian hukum dan keterbukaan akses terhadap informasi. Dengan demikian, dasar hukum perlindungan konsumen terkait pemadaman bergilir mengharuskan PLN untuk memberikan informasi yang jelas kepada konsumen agar mereka dapat memahami situasi yang terjadi dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mengatasi dampak dari pemadaman tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk atau layanan yang mereka gunakan. Maka PT PLN (Persero) Pangsid berusaha merealisasikan dengan berkomitmen untuk memenuhi hak tersebut dengan memberikan jadwal pemadaman bergilir yang teratur kepada masyarakat. Upaya ini tidak hanya merupakan kewajiban hukum, tetapi juga merupakan langkah penting dalam menjaga transparansi dan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan data jadwal pemadaman yang diterapkan oleh PT PLN Persero Pangsid selama terjadinya Fenomena *El nino* yang di peroleh penulis , adapun jadwalnya adalah sebagai berikut :¹⁴⁹

¹⁴⁸ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁴⁹ Jadwal pemadaman bergilir oleh PT PLN Persero Pangsid diperoleh Tanggal 10 Januari 2025 Pukul 13.20.

**Tabel 4.4 Jadwal Pemadaman PT PLN Persero
Pangkajen Sidenreng (Pangsid)
(Bulan September 2023)**

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Lokasi Pemadaman
1.	Kamis, 21 September 2023	10:00-13.00 WITA	Buae, Takalasi, Pelanggan TM Karya Pare 1 dan Karya Pare 2, Pabaressang, Mallocie, Kawasan Industri Penggilingan Padi, Larua, Lamenge, Lise, Bilokka, Cenrana, Wanio, Wetee, Laringgi, dll.
		13.00-16.00 WITA	Kawasan Industri Penggilingan Padi, Kawasan Perumahan, Rumah Sakit Umum Daerah, Nenemallomo, Pangker, Pangkajene, Majelling, Usman Isa, Puskesmas Pangkajene, Polres Sidrap, Kawasan pabrik H Arsyad, Allakuang, Pelanggan TM Bulog, 13 Pabrik (Pelanggan Tanrutedong), Desa Mojong, Desa Talumae, JL. BOJOE, dll
		16:00-19.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare), Kawasan Industri Penggilingan Padi, Kawasan Perumahan, Jl Ganggawa, Jl Poros Rappang Sidrap, Kanie, Pelanggan TM Pertani, Kantor Camat Pituriawa, Kantor Camat Pituriase, Puskesmas Dongi, Puskesmas Barukku, KEC. PITURIASE, Desa Batu, Desa Botto, Desa Buntu Buanging, Desa Compong, Desa Dengeng-Dengeng, Desa Lagading, Desa Leppangeng, Desa Lombo, Desa Tanatoro, Desa Otting, Desa Ajubissue, Desa Ana Banna, Desa Betao, Desa Betao Riase, Desa Bulu Cenrana, Desa Dongi, Desa Kalempang, JL.

			Ganggawa, Jl. Poros Pangkajene-Rappang, Desa Damai, Desa Bulo, Desa Cipotakari, Pelanggan TM Premium RS Arifin Numang, dll.
		19.00-22.00 WITA	Bojoe, Arawa, Tellulimpoe, Pancalautang, Kawasan Industri Penggilingan Padi, Pelanggan TM Malindo, Pacuan Kuda, Buae, Takalasi, Allakuang, Bululowa, Panrengnge, Amparita, Baula, Teteaji, Pajalele, Masepe, dll.
2.	Kamis, 28 September 2023	13:00-16.00 WITA	Arawa, Wt Pulu, Bojoe, Lawawoi, Lainungan, Kawasan Industri Penggilingan Padi, Industri Pengolah Batu, Mattirotasi, 5 pelanggan TM, DS CARAWALI, DS PANRENG, DS MANISA, DS BENTENG, DS TANGKOLI, DS CIRO CIROE, Pelanggan TM Premium RS Arifin Numang, dll
		16:00-19.00 WITA	Jl. Bambu Runcing, KM. 2, KM. 3, KM. 5, Laupe, Tegal, Lapan, Lappade Mas, Lanyer, POLWIL 2, KM. 7, KM 10, Lainungan, Datae, Mesjid Baitussalam, Lawawoi, PT JAPFA dll
		19:00 - 22.00 WITA	Jl Poros Tanru Tedong, Wala, Aka-akae, Empagae, Bendoro, Mojong, dll
3.	Sabtu 30 September 2023	13:00-16.00 WITA	Arawa, Wt Pulu, Bojoe, Lawawoi, Lainungan, Kawasan Industri Penggilingan Padi, Industri Pengolah Batu, Mattirotasi, 5 pelanggan TM, DS CARAWALI, DS PANRENG, DS MANISA, DS BENTENG, DS TANGKOLI, DS CIRO CIROE, Pelanggan TM Premium RS Arifin Numang, dll

		16:00-19.00 WITA	Jl. Bambu Runcing, KM. 2, KM. 3, KM. 5, Laupe, Tegal, Lapan, Lappade Mas, Lanyer, POLWIL 2, KM. 7, KM 10, Lainungan, Datae, Mesjid Baitussalam, Lawawoi, PT JAPFA dll.
		19:00-22.00 WITA	JI Poros Tanru Tedong, Wala, Aka-akae, Empagae, Bendoro, Mojong, dll

* Untuk detail lengkap mengenai jadwal pemadaman bergilir, lihat Lampiran hal. 91.

Pemadaman listrik bergilir yang dilakukan oleh PLN Pangkajenen Sidenreng dimulai pada tanggal 21 September 2023 dan berlangsung selama tiga bulan, yaitu dari bulan September hingga November. Berdasarkan jadwal pemadaman bergilir yang disediakan oleh PLN Pangkajene Sidenreng, pada awal penerapannya, pemadaman hanya dilakukan di beberapa wilayah tertentu. Namun, seiring berjalannya waktu, khususnya memasuki bulan Oktober dan November, frekuensi pemadaman bergilir semakin meningkat. Pada bulan-bulan tersebut, pemadaman dilakukan lebih sering dalam sehari dibandingkan dengan bulan September, di mana pemadaman hanya terjadi sekitar 3-4 kali sehari.

Peningkatan frekuensi pemadaman ini mencerminkan upaya PLN untuk mengelola pasokan listrik secara efektif dalam menghadapi tantangan yang disebabkan oleh fenomena *El Niño* dan penurunan daya. Masyarakat diharapkan dapat mempersiapkan diri dengan baik menghadapi pemadaman ini melalui informasi yang disampaikan oleh PLN. Dengan adanya jadwal yang jelas dan teratur, diharapkan konsumen dapat mengatur aktivitas sehari-hari mereka agar tidak terganggu oleh pemadaman listrik yang lebih sering terjadi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Adryani selaku manager PT PLN (Persero) Pangkajene Sidenreng :¹⁵⁰

“Salah satu cara perlindungan konsumen adalah dengan memberikan informasi yang jelas dan transparan terkait jadwal pemadaman melalui

¹⁵⁰ Wawancara dengan Adryani di PT PLN (Persero) Sidenreng Rappang pada tanggal 16 Januari 2025, pukul 09.00 WITA.

berbagai media sosial. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pemberitahuan yang tepat waktu mengenai jadwal pemadaman, durasi, dan alasan di balik pemadaman tersebut”.

Dalam upaya meningkatkan komunikasi dan transparansi kepada masyarakat, PT PLN (Persero) ULP Pangsid memanfaatkan *platform* media sosial sebagai sarana untuk menyampaikan informasi terkini mengenai jadwal pemadaman listrik.

Melalui pemanfaatan media sosial, khususnya Instagram, PT PLN (Persero) ULP Pangkajene Sidenreng (PANGSID) berupaya untuk memperluas jangkauan informasi kepada konsumen. Dengan cara ini, masyarakat dapat menyesuaikan aktivitas mereka sesuai dengan jadwal pemadaman listrik yang telah diumumkan. Informasi yang disampaikan oleh PLN tidak hanya mencakup waktu dan lokasi pemadaman, tetapi juga memberikan penjelasan mengenai alasan di balik keputusan tersebut. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat memahami situasi yang dihadapi dan mengurangi ketidaknyamanan yang mungkin timbul akibat pemadaman.

Setiap hari, PT PLN (Persero) ULP Pangkajene Sidenreng (PANGSID) secara rutin membagikan jadwal pemadaman melalui akun Instagram resmi mereka. Pembagian jadwal ini dilakukan dengan sistem bergilir, di mana durasi pemadaman rata-rata berlangsung selama 3 hingga 4 jam. Selain itu, PLN juga memberikan penjelasan mengenai penyebab pemadaman, seperti pemeliharaan infrastruktur kelistrikan atau berkurangnya debit air pada pembangkit listrik tenaga air (PLTA) akibat musim kemarau.

Penjelasan ini penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang tantangan yang dihadapi oleh PLN dalam menyediakan layanan listrik yang andal. Dengan pendekatan komunikasi yang transparan ini, PT PLN (Persero) ULP Pangkajene Sidenreng (PANGSID) tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi teknis, tetapi juga berusaha membangun hubungan baik dengan masyarakat. Melalui interaksi di media sosial, PLN dapat menerima masukan dan tanggapan dari pelanggan, sehingga dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

PLN juga mengedepankan penerimaan keluhan dari konsumen sebagai bagian dari upaya perlindungan. Adapun data keluhan konsumen pada PT PLN (Persero) ULP Pangkajene Sidenreng (PANGSID) yang diperoleh oleh peneliti sebagai berikut :¹⁵¹

**Tabel 4.5 Data Penerimaan Keluhana Konsumen
PT PLN Persero Pangkajene Sidenreng (Pangsid)**

No	Nama	Alamat pelapor	Lokasi posko	Deskripsi
1.	Ullah	Jl a. P. Pettarani no.0 rt.0 rw.0 ript	POSKO ULP PANGSID	Listrik matijl a pangran pttarani no 8
2.	Wandhy rifaldi	Jl ap.pettarani no.0 rt.0 rw.0 rjg pittu	POSKO ULP PANGSID	Listrik padam
3.	Andi rachmat	Jl jend sudirman no.000 rt.002 rw.02	POSKO ULP PANGSID	Listrik padam
4.	Ardi	Kp bolalele no.0	POSKO ULP PANGSID	Listrik padam
5.	Rizal oppo	Jalan semangka	POSKO ULP PANGSID	Mati lampu
6.	Muhammad saleh	Dk jl. Poros pare ponrangae no.00 rt.1 rw.2 todangbojo	POSKO ULP PANGSID	Padam sebagian
7.	Lisman	Jl jl.stadion ganggawa no.	POSKO ULP PANGSID	Listrik padam
8.	Pln mobile	Jl pasar no. 7314071003	POSKO ULP PANGSID	Padam 3 rumah
9	Chairil anwar	Jl poros soppeng no.0 rt.0 rw.0 l. Benteng	POSKO ULP PANGSID	Muncul periksa di kwh setelah mati lampu
10.	Fitriyanti	Jl. Jend. Sudirman no.325	POSKO ULP PANGSID	Belum menyala sampai sekarang, tolong solusinya pak, kaminsudah padam selama kurang lebih 8

¹⁵¹ Data Penerimaan Keluhan Konsumen PT PLN Persero Pangkejene Sidenreng, PT PLN Persero Pangkajene Sidenreng 28 Januari 2025.

				jam, kamu ha
11.	Andi rachmat	Jl jend sudirman no.000 rt.002 rw.02	POSKO ULP PANGSID	Estimasi 3 jam nya sudah selesai... Semoga gaji yg anda pakai untuk anda dan keluarga anda makan menjadi ber
12.	Munawir	Jl.wolter monginsidi no.51 pangkajene	POSKO ULP PANGSID	Sdah padam dari jam 6 sore,sampai sekarang
13.	Nurul fadhiah nurlah	Kp soangnge lk v psd no.0 rt.000 rw.00	POSKO ULP PANGSID	Lampu matiiii
14.	Mustakim mus	Jl slt. Hasanuddin no.0	POSKO ULP PANGSID	Lampu padam yg apotik dekat toko masda
15.	Haditiama.p .m	Ds g. Bawakaraeng no. 7314071005	POSKO ULP PANGSID	Muncul periksa di layar meter

* Untuk detail lengkap mengenai data keluhan konsumen, lihat Lampiran hal. 132.

Berdasarkan data yang diperoleh di atas, terdapat 210 keluhan konsumen PT PLN Persero Pangsid yang masuk selama periode September hingga November 2023, di mana 177 keluhan di antaranya terkait dengan pemadaman bergilir. Fenomena *El Niño* yang terjadi dalam periode tersebut berkontribusi terhadap peningkatan keluhan ini.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Mustakim selaku Sekuriti pelayanan pelanggan (*offline*) :¹⁵²

“PLN menangani setiap keluhan mengenai pemadaman bergilir dengan cara terbuka. Kami menjelaskan kepada masyarakat mengenai penyebab pemadaman bergilir dan situasi yang mendasarinya, sehingga masyarakat dapat lebih memahami dan menyadari tindakan yang diambil oleh PLN, untuk membangun kesadaran masyarakat terhadap kondisi kelistrikan yang ada”

Sementara itu, wawancara penulis dengan Nadiya Nurfiqhi dari bagian pelayanan *online* menyatakan bahwa :¹⁵³

¹⁵² Wawancara dengan Mustakim di PT PLN (Persero) Sidenreng Rappang pada tanggal 17 Januari 2025, pukul 11.00 WITA.

¹⁵³ Wawancara dengan Nadiya Nurfiqhi di PT PLN (Persero) Sidenreng Rappang pada tanggal 17 Januari 2025, pukul 10.20 WITA.

“PLN berupaya meningkatkan kualitas layanan dan memberikan informasi yang lebih jelas kepada masyarakat melalui media sosial. Selain itu, PLN juga meningkatkan *server* aduan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan mengetahui status kelistrikan”.

Dari wawancara penulis dengan pegawai bagian pelayanan *offline* maupun *online* dapat dikatakan bahwa setiap keluhan yang diterima akan ditangani dengan serius oleh PT PLN (Persero) Pangkajene Sidenreng agar konsumen merasa didengar dan diperhatikan. Proses penanganan keluhan ini mencerminkan komitmen PLN Persero Pangsud untuk memenuhi kewajiban hukum mereka sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, langkah-langkah tersebut bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan PLN. Dengan demikian, PLN tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah teknis, tetapi juga pada peningkatan hubungan dengan pelanggan melalui komunikasi yang efektif dan transparan.

Namun, meskipun langkah-langkah mitigasi telah diambil oleh pihak PLN Pangkajene Sidenreng, tantangan dalam pelaksanaan pemadaman bergilir tetap ada. Meskipun jadwal pemadaman telah disusun dengan jelas dan transparan, serta PLN terbuka dalam menerima aduan dari masyarakat terkait pemadaman tersebut, dampak negatif masih dirasakan, terutama oleh kalangan masyarakat. Salah satu kelompok yang paling merasakan dampak adalah para pedagang di Pasar Sentral Pangkajene.

Mereka mengeluhkan bahwa pembagian waktu pemadaman bergilir yang dilakukan oleh PLN Pangsud kurang tepat, karena seringkali pemadaman terjadi pada siang hari saat pasar sedang beroperasi. Para pedagang mengungkapkan bahwa pemadaman listrik yang berlangsung pada jam-jam sibuk sangat mengganggu aktivitas jual beli mereka. Ketika listrik padam, tidak hanya penerangan yang hilang, tetapi juga berbagai peralatan elektronik dan pendingin yang dibutuhkan untuk menjaga kesegaran barang dagangan, seperti sayuran dan makanan. Hal ini menyebabkan kerugian finansial yang signifikan bagi mereka, karena pelanggan akan cenderung memilih untuk tidak berbelanja di pasar saat kondisi tersebut.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai dampak pemadaman bergilir ini terhadap aktivitas di Pasar Sentral Pangkajene, penulis akan melampirkan jadwal pemadaman bergilir yang berlaku di wilayah tersebut.

**Tabel 4.5 Jadwal Pemadaman PT PLN (Persero) Pangkajene
Sidenreng (Pangsid)
Di Wilayah Pasar Sentral Pangkajene**

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Lokasi
1.	Kamis, 21 September 2023	16:00-19.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
2.	Minggu, 01 Oktober 2023	16:00 - 19.00 WITA	JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare),
3.	Selasa, 03 Oktober 2023	16:00 - 19.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
4.	Senin, 09 Oktober 2023	16:00-19.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
5.	Minggu, 22 Oktober 2023	16:00-19.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
6.	Senin, 23 Oktober 2023	14:00 - 18.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
7.	Selasa, 24 Oktober 2023	10:30-14.30 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
8.	Rabu, 25 Oktober 2023	12:30-16.30 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
9.	Selasa, 07 November 2023	13.30-17.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
10.	Rabu, 08 November 2023	18.30-22.30 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)

11.	Kamis, 09 November 2023	08.00-12.30 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
12.	Jumat, 10 November 2023	14.30-18.30 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
13.	Sabtu, 11 November 2023	08.30-12.30 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
14.	Minggu, 12 November 2023	10.30-14.30 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
15.	Senin, 13 November 2023	12.30-16.30 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
16.	Selasa, 14 November 2023	11.30-15.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
17.	Rabu, 15 November 2023	10.30-14.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
18.	Kamis, 16 November 2023	08.30-12.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
19.	Jumat, 17 November 2023	14.30 - 18.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
20.	Sabtu, 18 November 2023	13.30-17.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
21.	Senin, 20 November 2023	08.30-12.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
22.	Selasa, 21 November 2023	15.30-19.30 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)

23.	Rabu, 22 November 2023	11.30-15.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
24.	Kamis, 23 November 2023	08.30-12.30 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
25.	Jumat, 24 November 2023	19.00 - 24.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
26.	Sabtu, 25 November 2023	13.30-18.30 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
27.	Minggu, 26 November 2023	19.00-23.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
28.	Senin, 27 November 2023	08.00-13.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
29.	Selasa, 28 November 2023	10.00-14.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
30.	Rabu, 29 November 2023	08.30-12.00 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)
31.	Kamis, 30 November 2023	13.00-16.30 WITA	Kawasan Pertokoan JL Poros Jend Sudirman (Poros Sidrap Parepare)

*Data diperoleh dari PT PLN (Persero) ULP Pangkajene Sidenreng

Berdasarkan data jadwal pemadaman listrik di wilayah Pasar Sentral Pangkajene di atas, selama periode tiga bulan, kawasan pertokoan yang terletak di Jalan Poros Jend. Sudirman (Poros Sidrap-Parepare) mengalami total 31 kali pemadaman. Dari jumlah tersebut, pemadaman yang terjadi pada siang hari mencapai 28 kali, sedangkan hanya 3 kali pemadaman yang berlangsung pada malam hari. Hal ini menunjukkan bahwa jadwal pemadaman yang diterapkan oleh

PLN Pangsid cenderung berfokus pada waktu operasional pasar, yang tentunya berdampak signifikan terhadap aktivitas perdagangan di lokasi tersebut.

Dampak dari pemadaman bergilir ini sangat dirasakan oleh para pedagang di Pasar Sentral Pangkajene. Ketika pemadaman terjadi pada siang hari, saat pasar sedang beroperasi, para pedagang mengalami gangguan dalam transaksi jual beli. Pemadaman listrik tidak hanya menghilangkan penerangan, tetapi juga mengganggu penggunaan peralatan penting seperti pendingin dan alat elektronik lainnya yang diperlukan untuk menjaga kualitas barang dagangan. Akibatnya, banyak pedagang yang mengalami kerugian finansial yang cukup besar, karena pelanggan cenderung menghindari berbelanja di pasar saat listrik padam.

Sebagai penyedia layanan listrik, PLN memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pasokan listrik dapat mendukung aktivitas ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi pihak PLN untuk melakukan perencanaan yang lebih matang terkait jadwal pemadaman, dengan mempertimbangkan waktu operasional berbagai sektor, terutama sektor perdagangan. Dengan demikian, PLN tidak hanya menjalankan fungsi teknis sebagai penyedia listrik, tetapi juga berkontribusi pada stabilitas ekonomi lokal dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam hal tanggungjawab hukum, terdapat beberapa regulasi yang mengatur kewajiban PT PLN (Persero) terhadap masyarakat. Sebagaimana dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, yang mewajibkan PLN untuk menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan serta memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Pasal 29 dari undang-undang tersebut mengatur tentang hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang memadai, termasuk penyediaan tenaga listrik secara berkelanjutan dan berkualitas. Dalam konteks ini, jika pemadaman listrik dilakukan pada waktu operasional pasar, hal tersebut dapat dianggap merugikan konsumen dan bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam undang-undang.¹⁵⁴

¹⁵⁴ Pasal 29 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Penting untuk mengaitkan tanggung jawab PLN dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal ini menegaskan bahwa pelaku usaha, dalam hal ini PLN, bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang mereka hasilkan atau perdagangkan. Jika pemadaman listrik menyebabkan kerugian bagi para pedagang di Pasar Sentral Pangkajene, mereka berhak mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan undang-undang tersebut. Sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1), pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang dialami.¹⁵⁵

Jadi jika pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN Pangsidi mengakibatkan kerugian bagi para pedagang, mereka memiliki hak untuk menuntut ganti rugi berdasarkan ketentuan ini. Dengan demikian, penting bagi PT PLN untuk tidak hanya memenuhi kewajiban hukum mereka tetapi juga mempertimbangkan dampak dari keputusan operasional terhadap masyarakat. Tanggung jawab ini mencakup evaluasi berkala terhadap jadwal pemadaman dan pengelolaan kelistrikan agar dapat meminimalisir kerugian bagi konsumen. Melalui pendekatan yang lebih responsif dan proaktif, PLN dapat meningkatkan kepercayaan publik dan memastikan bahwa pelayanan listrik tidak hanya memenuhi standar hukum tetapi juga kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Tanggung jawab PLN dalam hal ini sangat krusial karena keputusan yang diambil akan berdampak langsung pada kehidupan sehari-hari masyarakat dan keberlangsungan usaha mereka.

4.3 Pertanggungjawaban PT PLN Persero Pangsidi atas Kerugian Konsumen Akibat Pemadaman Bergilir yang Disebabkan oleh Fenomena *El-Nino*

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa fenomena *El Niño* memberikan dampak yang signifikan terhadap masyarakat, terutama dalam sektor kelistrikan. Dampak tersebut mengharuskan PT PLN (Persero) sebagai penyedia listrik di Indonesia untuk memenuhi tanggung jawabnya dalam melindungi hak-hak konsumen. Berdasarkan hasil penelitian penulis di atas salah satu bentuk

¹⁵⁵ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

perlindungan yang diberikan oleh PLN adalah melalui pemadaman bergilir. Pemadaman ini dilakukan sebagai respon terhadap kekeringan yang terjadi akibat fenomena *El Niño*, dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pemadaman total atau *blackout*.

Namun, meskipun pemadaman bergilir dimaksudkan untuk melindungi sistem kelistrikan, langkah ini justru menimbulkan dampak negatif tambahan bagi masyarakat, seperti ketidaknyamanan dan gangguan aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, PLN perlu terus berupaya untuk memberikan solusi yang lebih baik dalam menghadapi tantangan ini. Dalam rangka mengatasi kerugian yang dialami masyarakat akibat pemadaman listrik, PLN menawarkan kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab dan perhatian terhadap konsumen.

Adapun kompensasi yang diberikan PLN adalah dalam bentuk kompensasi TMP (Tingkat Mutu Pelayanan), yang dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen listrik di Indonesia. Kompensasi ini merupakan respons terhadap pemadaman listrik yang terjadi, dimana PLN berkomitmen untuk memberikan layanan yang baik dan memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM).

Kompensasi TMP (Tingkat Mutu Pelayanan) adalah bentuk ganti rugi yang diberikan oleh PT PLN (Persero) kepada pelanggan yang mengalami gangguan layanan listrik. TMP merupakan ukuran yang menunjukkan kualitas layanan PLN kepada pelanggan dan diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 yang diubah menjadi Permen (ESDM) Nomor 18 tahun 2019 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (PLN), perubahan ini merupakan perubahan besaran kompensasi untuk lama gangguan. Dasar kebijakan pengenaan kompensasi TMP adalah KEPDIR Nomor : 022.K/DIR/2012 Tentang Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik Di Lingkungan PT PLN (PERSERO) dan SE Nomor : 004.E/DIR/2012 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Kompensasi Tingkat Mutu Pelayanan.¹⁵⁶

¹⁵⁶ APT2T PT PLN PERSERO Pangsid, SOP Kompensasi TMP Pascabayar dan Paskabayar, hal 3.

Dalam pelaksanaan ketentuan kompensasi TMP terdapat indikator TMP yang diperhitungkan untuk mendapatkan kompensasi TMP. Penilaian terhadap indikator-indikator ini sangat penting karena akan menentukan besaran kompensasi yang diberikan kepada pelanggan yang terdampak. Dengan indikator, PLN dapat memastikan bahwa kompensasi yang diberikan sesuai dengan tingkat ketidaknyamanan yang dialami oleh pelanggan, sekaligus mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar memenuhi standar yang ditetapkan.

Dari data yang diperoleh penulis diketahui indikator-indikator TMP yang digunakan oleh PT PLN Persero Pangsid adalah sebagai berikut : ¹⁵⁷

- 1) Tegangan tinggi di titik pemakaian
- 2) Tegangan menengah di titik pemakaian
- 3) Tegangan rendah di titik pemakaian
- 4) Frekuensi di titik pemakaian
- 5) Lama gangguan per pelanggan
- 6) Jumlah gangguan per pelanggan
- 7) Kecepatan pelayanan sambungan baru TM
- 8) Kecepatan pelayanan sambungan baru TR (PB TR)
- 9) Kecepatan pelayanan perubahan daya TM
- 10) Kecepatan pelayanan perubahan daya TR (PD TR)
- 11) Kecepatan meanggapi pengaduan gangguan
- 12) Kesalahan pembacaan kWh meter
- 13) Waktu koreksi kesalahan rekening

Dari ke-13 indikator TMP di atas terdapat 6 indikator yang wajib kompensasi diantaranya lama gangguan per pelanggan, jumlah gangguan per pelanggan, kecepatan pelayanan sambungan baru TR (PB TR), kecepatan pelayanan sambungan daya TR (PD TR), kesalahan pembacaan kWh meter, dan waktu koreksi kesalahan rekening.

Saat fenomena *El Niño* terjadi, kebanyakan konsumen memenuhi indikator

¹⁵⁷ Indikator TMP PLN, PT PLN PERSERO Pangakjen Sidenreng (Pangsid), 20 Januari 2025.

5 dan 6 dari Tingkat Mutu Pelayanan (TMP), yaitu lama gangguan dan jumlah gangguan. Hal ini disebabkan oleh penurunan curah hujan yang signifikan, yang berpengaruh pada ketersediaan air di pembangkit listrik tenaga air (PLTA). Akibatnya, PLN terpaksa melakukan pemadaman bergilir untuk menjaga kestabilan sistem kelistrikan. Dalam konteks ini, maka PLN dianggap perlu memberikan kompensasi kepada pelanggan yang mengalami gangguan sesuai dengan ketentuan TMP.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis, Ketentuan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) di PT PLN Persero Pangsid menetapkan bahwa besaran kompensasi yang diberikan kepada pelanggan berbeda-beda berdasarkan jenis tarif yang digunakan. Untuk pelanggan tarif *adjustment* (non-subsidi), kompensasi yang diberikan adalah sebesar 35%, sedangkan bagi pelanggan tarif *non-adjustment* (subsidi), besaran kompensasi yang diterima adalah 20%. Kompensasi ini dihitung dari biaya beban atau rekening minimum sesuai dengan golongan dan jenis tarif yang berlaku. Khusus bagi pelanggan layanan premium, besaran kompensasi mengacu pada Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) antara konsumen dan PLN, yang menunjukkan bahwa setiap jenis layanan memiliki ketentuan tersendiri terkait kompensasi.

Pemberian kompensasi ini dilakukan dalam bentuk non-tunai, dan peraturannya mengacu pada Peraturan Menteri ESDM No. 27 Tahun 2017. Untuk pelanggan pascabayar, kompensasi diberikan melalui pengurangan tagihan listrik yang harus dibayar pada bulan berikutnya. Hal ini memudahkan pelanggan untuk langsung merasakan manfaat dari kompensasi tanpa perlu melakukan klaim secara manual. Di sisi lain, untuk pelanggan prabayar, kompensasi akan diterima pada saat mereka membeli token listrik berikutnya.¹⁵⁸

Proses ini dirancang agar pelanggan tidak perlu repot-repot menyiapkan dokumen atau melakukan prosedur klaim yang rumit. Sistem otomatis yang diterapkan oleh PLN mencatat kondisi layanan di seluruh jaringan, sehingga klaim kompensasi dapat diperoleh secara otomatis pada rekening tagihan bulan

¹⁵⁸ Peraturan Menteri ESDM No. 27 Tahun 2017

berikutnya bagi konsumen pascabayar. Dengan demikian, tagihan akan langsung dikurangi sesuai dengan nilai kompensasi yang berhak diterima. Sementara itu, bagi konsumen prabayar, klaim kompensasi akan diberikan dalam bentuk kWh saat melakukan pembelian pertama token di bulan berikutnya. Pelanggan hanya perlu menginputkan token kompensasi tersebut ke dalam kWh meter mereka untuk mendapatkan manfaatnya.

Adapun mekanisme perhitungan kompensasi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) oleh PT PLN (Persero) Pangkajene Sidenreng dapat dijelaskan melalui contoh konkret untuk dua kategori pelanggan berdasarkan daya yang digunakan. Berikut adalah langkah-langkah perhitungan untuk masing-masing kategori:¹⁵⁹

1. Pelanggan Daya 1.300 VA (Tarif Non Subsidi)

Kompensasi TMP :

$$\begin{aligned}\text{Kompensasi} &= 35\% \times \text{Uang Beban Listrik} \\ &= 35\% \times \text{Rp}53.000 \\ &= \frac{35}{100} \times \text{Rp}53.000 \\ &= \text{Rp } 18.550\end{aligned}$$

Dengan demikian, pelanggan dengan daya 1.300 VA yang termasuk dalam kategori tarif *adjustment*/non subsidi berhak menerima kompensasi sebesar Rp 18.550,00 (Delapan Belas Ribu Lima Ratus Lima Puluh Rupiah).

2. Pelanggan Daya 450 VA (Tarif Non Subsidi)

Kompensasi TMP :

$$\begin{aligned}\text{Kompensasi} &= 20\% \times \text{Uang Beban Listrik} \\ &= 20\% \times \text{Rp}23.850 \\ &= \frac{20}{100} \times \text{Rp}23.850 \\ &= \text{Rp } 4.770\end{aligned}$$

¹⁵⁹ Data perhitungan diperoleh dari PT PLN (Persero) Pangkajene Sidenreng, pada 28 Januari 2025. Pukul 14.00

Dengan demikian, pelanggan dengan daya 450 VA yang termasuk dalam kategori tarif *non-adjustment*/subsidi berhak menerima kompensasi sebesar Rp 4.770,00. (Empat Ribu Tujuh Ratus Tujuh Puluh Rupiah).

Melalui mekanisme perhitungan ini, jelas terlihat bagaimana PLN menghitung besaran kompensasi yang harus diberikan kepada pelanggan berdasarkan jenis tarif dan daya yang digunakan. Sistem ini memastikan bahwa pelanggan mendapatkan kompensasi yang adil sesuai dengan ketentuan Tingkat Mutu Pelayanan yang berlaku, serta meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan listrik yang diberikan oleh PLN.

Di Pasar Sentral Pangkajene, mayoritas pedagang mengandalkan listrik kategori bisnis untuk menjalankan usaha mereka. Listrik yang digunakan dalam konteks bisnis ini umumnya termasuk dalam kategori subsidi. Pelanggan bisnis di Indonesia terbagi menjadi beberapa golongan, yaitu B1, B2, dan B3. Golongan B1 dirancang untuk usaha kecil, seperti toko, ruko, dan pedagang kaki lima. Sementara itu, golongan B2 dan B3 diperuntukkan bagi bisnis menengah hingga besar, seperti pabrik dan pusat perbelanjaan. Pembagian golongan ini bertujuan untuk memberikan tarif yang sesuai dengan kapasitas daya dan jenis usaha yang dijalankan oleh masing-masing pelanggan.

Di Pasar Sentral Pangkajene, sebagian besar pedagang menggunakan listrik dengan daya 900 VA, yang merupakan batas daya untuk golongan B1. Meskipun berada dalam kategori usaha kecil, para pedagang ini menghadapi tantangan yang signifikan akibat pemadaman listrik. Oleh karena itu, penting bagi mereka untuk mendapatkan kompensasi yang memadai sebagai bentuk dukungan dari pemerintah.

Dikarenakan listrik para pedagang di Pasar termasuk subsidi dari pemerintah maka dasar perhitungan kompensasi yang diterima oleh para pedagang di Pasar Sentral Pangkajene mengikuti ketentuan kompensasi untuk tarif subsidi. Dalam hal ini, kompensasi yang diberikan adalah sebesar 20% dari rekening minimum. Penetapan persentase kompensasi ini dimaksudkan untuk membantu meringankan beban biaya operasional para pedagang yang terdampak

oleh pemadaman listrik.

Adapun untuk mengetahui jumlah kompensasi pedagang di Pasar Sentral Pangkajene harus dilakukan dasar perhitungan sebagai berikut :

1. Toko Rusmin (Pascabayar)

Daya: 900 VA

Kompensasi TMP :

$$\begin{aligned}\text{Kompensasi} &= 20\% \times \text{Uang Beban Listrik} \\ &= 20\% \times \text{Rp}23.850 \\ &= \frac{20}{100} \times \text{Rp}23.850 \\ &= \text{Rp } 4.770\end{aligned}$$

Dengan demikian, pelanggan dengan daya 900 VA yang termasuk dalam kategori tarif non-subsidi berhak menerima kompensasi sebesar sekitar Rp 4.770,00. (Empat Ribu Tujuh Ratus Tujuh Puluh Rupiah).

2. Toko Agung Jaya (Prabayar)

Daya : 900 VA.

Kompensasi TMP :

$$\begin{aligned}\text{Kompensasi} &= 20\% \times \text{Uang Beban Listrik} \\ &= 20\% \times \text{Rp}23.850 \\ &= \frac{20}{100} \times \text{Rp}23.850 \\ &= \text{Rp } 4.770\end{aligned}$$

Dengan demikian, pelanggan dengan daya 900 VA yang menggunakan token listrik dan mengalami pemadaman berhak menerima kompensasi sebesar sekitar Rp 4.770,00. (Empat Ribu Tujuh Ratus Tujuh Puluh Rupiah). Kompensasi ini akan diberikan dalam bentuk tambahan token saat pembelian berikutnya setelah pemadaman terjadi, sesuai dengan kebijakan PLN untuk pelanggan prabayar.

Dari perhitungan di atas diketahui Kompensasi yang diberikan kepada pedagang di Pasar Sentral Pangkajene akibat pemadaman bergilir menunjukkan

ketidakcukupan dalam menanggulangi kerugian yang mereka alami. Toko Rusmin, yang menggunakan sistem pascabayar, menerima kompensasi sebesar Rp 4.770,00 (Empat Ribu Tujuh Ratus Tujuh Puluh Rupiah). Kompensasi ini akan langsung dikurangi dari total tagihan listrik yang harus dibayar pada bulan berikutnya. Di sisi lain, Toko Agung Jaya, yang menerapkan sistem prabayar dengan token, mendapatkan kompensasi sebesar Rp 4.770,00 (Empat Ribu Tujuh Ratus Tujuh Puluh Rupiah) juga. Yang dimana, kompensasi ini akan diberikan dalam bentuk tambahan token saat pembelian berikutnya.

Meskipun terlihat ada upaya dari PLN untuk memberikan kompensasi, jumlah yang diterima oleh kedua toko tersebut sangat kecil jika dibandingkan dengan kerugian yang mereka alami akibat pemadaman bergilir. Berdasarkan hasil penelitian penulis sebelumnya Pedagang di pasar mengklaim bahwa kerugian mereka mencapai sekitar 50% dari penghasilan sebelum adanya pemadaman. Hal ini menandakan bahwa kompensasi yang ditawarkan tidak efektif dalam membantu mereka pulih dari dampak negatif pemadaman listrik.

Meskipun jumlah kompensasi yang diterima terbilang sangat kecil, namun PLN menyatakan bahwa mereka telah melaksanakan kompensasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kompensasi ini telah disusun sesuai dengan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) No. 27 Tahun 2017. Dalam hal ini, PLN berupaya memenuhi kebutuhan konsumen sesuai kesepakatan antara pemerintah dan masyarakat yang diwakili.

Solusi terus menerus yang diberikan oleh pihak PLN yang menimbulkan berbagai perspektif dikalangan masyarakat membuat PLN tidak henti-hentinya memikirkan alternatif yang efektif digunakan dalam masalah yang ditimbulkan saat fenomena *el nino* ini. PLN telah berupaya memberikan kompensasi sesuai dengan peraturan yang berlaku, seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 27 Tahun 2017, tetapi masih banyak pelanggan yang tetap merasa dirugikan.

Maka dari itu PLN berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan dan memenuhi kebutuhan konsumen. Upaya ini mencakup pengembangan sistem kelistrikan yang lebih baik agar pemadaman listrik dapat diminimalisir. Salah satu

langkah terakhir yang inovatif yang diambil oleh PLN adalah penerapan Teknologi Modifikasi Cuaca (TMC). TMC diharapkan dapat menjadi solusi jangka panjang dalam mengatasi masalah pemadaman bergilir yang sering terjadi, terutama pada musim kemarau atau saat kondisi cuaca ekstrem.¹⁶⁰

Penerapan TMC sebagai solusi menunjukkan bahwa PLN tidak hanya fokus pada kompensasi finansial, tetapi juga berusaha untuk mengatasi akar masalah dalam sistem kelistrikan. Dengan memanfaatkan teknologi ini, PLN berharap dapat meningkatkan pasokan listrik dan mengurangi ketergantungan pada faktor-faktor eksternal yang dapat mengganggu kestabilan pasokan listrik.

Teknologi Modifikasi Cuaca (TMC) merupakan sebuah inovasi yang diterapkan oleh PT PLN Nusantara Power untuk meningkatkan produksi energi listrik, khususnya di daerah yang mengalami tantangan cuaca ekstrem. TMC menggunakan metode penyemaian awan dengan bahan semai serbuk micropartikel higroskopis, yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas dalam memicu hujan buatan. Penerapan teknologi ini dilakukan dengan dukungan berbagai lembaga, termasuk Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN), Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG), serta pemerintah daerah setempat.¹⁶¹

Terdapat dua metode utama dalam penerapan TMC: metode mekanisme persaingan dan metode mekanisme proses lompatan. Metode mekanisme proses lompatan bertujuan untuk mempercepat hujan dengan bantuan radar dan menyemai awan yang membawa uap air dari laut. Sementara itu, metode mekanisme persaingan dilakukan di darat menggunakan sistem "*Ground Based Generator*" yang mengganggu proses fisika pertumbuhan awan konvektif, sehingga dapat mengurangi durasi dan intensitas hujan. Operasi TMC sering kali dilakukan dengan menggunakan pesawat khusus yang dilengkapi untuk menyemai garam dalam jumlah besar di atas awan. Proses penyemaian ini biasanya berlangsung antara 10 menit hingga 2 jam, tergantung pada kondisi

¹⁶⁰ Website Resmi PLN, www.pln.co.id, diakses pada 25 Januari 2025, pukul 19.00.

¹⁶¹ <https://petrominer.com/pln-nusantara-power-modifikasi-cuaca-untuk-optimalkan-produksi-plta/>, diakses pada 28 Januari 2025, pukul 15.59.

cuaca dan jenis awan yang ditargetkan.¹⁶²

Di Sulawesi Selatan, Teknologi Modifikasi Cuaca (TMC) juga diterapkan untuk mengatasi masalah kekeringan yang terjadi akibat perubahan iklim dan cuaca ekstrem saat fenomena *el nino* ini sebagai bentuk upaya yang diberikan oleh pihak PLN untuk menanggulangi dampak yang terus timbul dengan adanya fenomena ini.

TMC dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Sulsel bekerja sama dengan berbagai institusi, termasuk Mabes TNI, Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN), dan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG). Dalam pelaksanaannya, sebanyak 10 ton garam (NaCl) disemai di daerah-daerah dengan potensi awan, seperti Maros, Gowa, Pangkep, Parepare, dan Bulukumba, untuk memicu hujan. Kegiatan ini berlangsung dari tanggal 6 hingga 14 November 2023 dan bertujuan untuk meningkatkan curah hujan demi mengisi sumber-sumber air yang diperlukan masyarakat serta mendukung sektor pertanian.¹⁶³

TMC yang merupakan solusi akhir yang diberikan oleh PLN menuai keberhasilan dengan turunnya hujan di beberapa wilayah di Sulawesi Selatan. Keberhasilan penerapan Teknologi Modifikasi Cuaca (TMC) di Sulawesi Selatan menjadi angin segar di tengah fenomena *El Niño* yang menyebabkan kekeringan. Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Sulsel, Amson Padolo, mengungkapkan bahwa hujan yang terjadi di beberapa daerah belakangan ini merupakan hasil dari rekayasa cuaca yang dilakukan oleh timnya.¹⁶⁴

Namun, keberhasilan dalam menghadapi tantangan cuaca ekstrem di Sulawesi Selatan, meskipun memberikan harapan baru, tidak serta merta memberikan dampak signifikan bagi masyarakat, khususnya para pedagang. Kerugian ekonomi yang dialami oleh mereka akibat fenomena *El Niño* memerlukan waktu untuk pulih secara bertahap. Meskipun PLN telah berupaya

¹⁶² <https://testindo.co.id/pengertian-dan-metode-teknologi-modifikasi-cuaca/>, diakses pada 28 Januari 2025, pukul 16.12.

¹⁶³ <https://www.kompas.id/baca/nusantara/2023/01/23/teknologi-modifikasi-cuaca-behasilan-halau-cuaca-kestrem-di-sulsel>, diakses pada 28 Januari 2025, pukul 16.30.

¹⁶⁴ <https://www.kompas.id/baca/nusantara/2023/01/23/teknologi-modifikasi-cuaca-behasilan-halau-cuaca-kestrem-di-sulsel>, diakses pada 28 Januari 2025, pukul 16.40.

semaksimal mungkin untuk memberikan perlindungan terbaik bagi konsumennya di tengah kondisi cuaca yang sulit, dampak dari kekeringan dan penurunan produksi pertanian tetap dirasakan.

Hal ini menunjukkan bahwa kerugian yang dialami masyarakat tidak sepenuhnya dapat disalahkan kepada PLN, melainkan juga merupakan konsekuensi dari adanya cuaca ekstrem. PLN telah berusaha mengikuti ketentuan dan regulasi yang ada dalam pelaksanaan program-programnya, meskipun di tengah proses tersebut muncul berbagai tantangan. Upaya yang dilakukan oleh PLN dalam memberikan solusi berkelanjutan menunjukkan komitmen mereka untuk mengatasi masalah ini, meskipun hasil yang diperoleh belum sepenuhnya memuaskan bagi masyarakat. Dengan demikian, penting untuk memahami bahwa pemulihan dari kerugian ekonomi yang dialami masyarakat akan memerlukan waktu dan dukungan lebih lanjut dari berbagai pihak untuk mencapai kesejahteraan yang lebih baik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Penulis maka dapat disimpulkan :

- 1) Perlindungan Konsumen oleh PT. PLN (Persero) Pangkajene Sidenreng (Pangsid) dalam menghadapi dampak dari fenomena El Niño, melalui pelaksanaan upaya mitigasi untuk mencegah *black out* yang lebih parah, dengan tujuan melindungi kepentingan konsumen secara luas dan penyediaan informasi yang jelas dan transparan mengenai jadwal serta durasi pemadaman listrik bergilir, , meskipun menimbulkan ketidaknyamanan. Diakui bahwa upaya ini belum sepenuhnya optimal, namun PLN berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja dan perannya dalam masyarakat, serta berupaya merumuskan bentuk tanggung jawab yang sesuai atas potensi kerugian yang timbul akibat solusi yang diberikan.
- 2) Pertanggungjawaban oleh PT PLN Persero Pangkajene Sidenreng (Pangsid) dalam menghadapi dampak Fenomena *El Nino* menunjukkan bahwa PLN telah berupaya memberikan kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab terhadap konsumen melalui mekanisme Tingkat Mutu Pelayanan (TMP). Kompensasi ini bervariasi tergantung pada jenis tarif, dimana pelanggan non-subsidi menerima 35% dan pelanggan subsidi 20% dari rekening minimum. Meskipun jumlah kompensasi yang diberikan terbilang kecil PLN telah melaksanakan kompensasi sesuai peraturan yang berlaku. PLN juga berupaya meningkatkan pelayanan dan mengembangkan sistem kelistrikan yang lebih baik, termasuk penerapan Teknologi Modifikasi Cuaca (TMC) sebagai solusi jangka panjang untuk mengatasi masalah pemadaman. Namun, PLN tidak dapat sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat karena fenomena *El Niño* yang terjadi berada di luar kendali mereka. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan yang dihadapi merupakan peran alam yang memerlukan kolaborasi dari

semua pihak untuk secara proaktif melindungi masyarakat dari dampak yang ditimbulkan.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) PT PLN (Persero) ULP Pangkajene Sidenreng (Pangsid) sebaiknya meningkatkan perlindungan konsumen dengan mengoptimalkan komunikasi mengenai jadwal dan alasan pemadaman listrik bergilir. Peningkatan transparansi informasi melalui berbagai saluran, seperti media sosial dan aplikasi *mobile*, akan membantu masyarakat memahami situasi yang dihadapi. Selain itu, PLN perlu memberikan edukasi kepada masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai konsumen dan cara mengajukan keluhan atau kompensasi, sehingga meningkatkan kesadaran hukum dan partisipasi aktif dalam perlindungan hak-hak mereka.
- 2) PLN sebaiknya mempertimbangkan untuk meningkatkan besaran kompensasi yang diberikan kepada konsumen yang terdampak pemadaman listrik. Penyesuaian ini penting untuk meringankan beban ekonomi yang dialami oleh masyarakat, terutama bagi kelompok rentan seperti pedagang kecil. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan PLN dapat lebih efektif dalam memenuhi tanggung jawabnya terhadap konsumen dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Emerzon, J., dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen: Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Palembang: Unsri Press. 2022.
- Hamid.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar:Sah Media, 2017. Kristiyanti, C. T. S., *Hukum perlindungan konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2022. Miru, A., & Yodo, , *Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta:Rajawali Pers, 2011.
- Mertokusumo, Sudikno. *Hukum acara perdata Indonesia*. 2009.
- Peter Colin, *Business English Dictionary* , London: Linguaphone Institute Limited, 2020.
- Sugiharto., dkk, *BUMN Indonesia: isu, kebijakan, dan strategi*, Jakarta : Elex Media Komputindo. 2005.
- Johnm. Echols., Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 1995. WJS, Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* , Jakarta: Balai Pustaka, 1976. Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Koorporasi*, Jakarta: GhaliaIndonesia, 2002.
- Zulham., *Hukum perlindungan konsumen*. Prenada Media, 2017.

Jurnal

- Bustomi, Abuyazid. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen*. *Jurnal Solusi*, 2018.
- Erry Fitrya Primadhany. *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perumahan*. *GrahaDewata*. 2020

- Hornby, A. S., *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. 3rd, 1980.
- Hartantio, Fajar,. *Pengaruh El Nino Dan La Nina Terhadap Data-Data Hujan Kabupaten Lampung Barat Provinsi Lampung*. 2021.
- Prasetyo, B., & Pusparini, N. *Respon curah hujan sulawesi terhadap El Niño Modoki*. *Jurnal Meteorologi dan Geofisika*, 20(1), 21-29. 2019
- Yulihastin, E.; Febrianti, N. *Impacts of El Nino and IOD on the Indonesian Climate mechanism of air-sea interaction to change of diurnal rainfall over java View project Ais-sea interaction an it's impact on anomalously-wet dry season view project impacts of El Nino and IOD on the Indonesian Climate*. 2009.
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan konsumen: kemungkinan penerapan tanggung jawab mutlak*. Universitas Indonesia, Fakultas Hukum, Pascasarjana, 2004.
- Vitri, T., *Analisis pengaruh El Nino Southern Oscilation (ENSO) Terhadap Curah Hujan Di Koto Tabang Sumatera Barat*. *Jurnal Fisika Unand*, 3(4), 214-221, 2014.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenaga listrikan Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan PersainganUsaha Tidak Sehat.

Internet

Climate Early Warning System, (2024), <https://cews.bmkg.go.id/enso-tentang.php>

- Kemenkes Tanjung Pinang, (2020), <https://poltekkes.tanjungpinang.ac.id/index.php/berita/245-fenomena-el-nino-dan-la-nina-serta-dampaknya-bagi-kesehatan>.
- CNBC Indonesia, (2024), <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20240902105935-37-568339/el-nino-berakhir-diganti-la-nina-di-wilayah-ri-ini-penjelasan-bmkg>,
- Hukum Online, (2023), <https://www.hukumonline.com/>
- Jalin.co, (2022), <https://www.jalin.co.id/id-id/berita/blog/sambut-hari-konsumen-nasional-simak-hak-dan-kewajiban-kita-sebagai-konsumen>, diakses pada 9 September, 19.53.
- Kompas Nusantara, <https://www.kompas.id/baca/nusantara/2023/01/23/teknologi-modifikasi-cuaca-behasil-halau-cuaca-kestrem-di-sulsel>, diakses pada 28 Januari 2025, pukul 16. 30.
- Petrominer.com, <https://petrominer.com/pln-nusantara-power-modifikasi-cuaca-untuk-optimalkan-produksi-plta/>, diakses pada 28 Januari 2025, pukul 15.59.
- Testindo.co.id, <https://testindo.co.id/pengertian-dan-metode-teknologi-modifikasi-cuaca/>, diakses pada 28 Januari 2025, pukul 16.12.
- Website resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang, https://sidrapkab.go.id/site/berita/detail_berita/waspada-dampak-el-nino-dari-kebakaran-hingga-kekeringan, diakses pada 11 Januari 2025, pukul 10.20.
- Tribun Timur.com, <https://makassar.tribunnews.com/2018/11/16/ternyata-ini-penyebab-listrik-sulsel-padam-total-blackout-kata-gm-pln-semoga-malam-ini-normal>, diakses pada 11 Januari 2025, pukul 10.20.