

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP
KONSUMEN AKIBAT KECURANGAN PADA SAAT
PENGISIAN BAHAN BAKAR MINYAK DI SPBU BULUH
INDAH NO 82 DENPASAR**

Oleh:

Ida Bagus Suardhana Wijaya*

Dewa Gde Rudy**

I Suatra Putrawan***

Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas
Udayana

ABSTRAK

Tulisan Ini Berjudul “Tanggung Jawab Pemilik Usaha Terhadap Konsumen Akibat Kecurangan Pada Saat Pengisian Bahan Bakar Minyak di SPBU Buluh Indah No 82 Denpasar” Penelitian ini dibuat dengan dilatarbelakangi oleh pemberitaan di media tentang kasus konsumen yang mendapatkan jumlah takaran bensin yang tidak sesuai dengan yang telah di bayarkan di SPBU Buluh Indah no 82 Denpasar .Tujuan dari penulisan jurnal berjudul “ Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Akibat Kecurangan Pada Saat Pengisian Bahan Bakar Minyak di SPBU Buluh Indah no 82 Denpasar“ adalah untuk mengetahui bagaimana pertanggung jawaban dari pelaku usaha SPBU Pertamina di Buluh Indah nomor 82 Denpasar terhadap pengurangan takaran BBM di SPBU tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris yaitu pannelitian yang dilakukan berdasarkan berbagai fakta yang

* Penulis merupakan mahasiswa pada Fakultas Hukum Universitas Udayana, Penulis dapat dihubungi melalui agungdewi95@gmail.com

** Penulis merupakan pengajar pada Fakultas Hukum Universitas Udayana.

*** Penulis merupakan pengajar pada Fakultas Hukum Universitas Udayana.

diperoleh langsung dari lapangan ataupun dengan wawancara dengan pihak-pihak terkait. Hasil pembahasan dalam skripsi ini menunjukkan bahwa pelaku usaha SPBU Buluh Indah nomor 82 Denpasar memberikan ganti rugi kepada konsumen karena kecurangan yang dilakukan oleh pegawai/buruh. Bentuk pertanggung jawaban kepada konsumen yaitu berupa ganti rugi sejumlah bahan bakar yang telah dikurangi atau penggantian uang dengan nilai yang setara sebagaimana yang telah di atur di dalam pasal 19 ayat 2 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan kepada oknum yang melakukan kecurangan diberikan sanksi berupa pemberian surat peringatan sebagaimana yang tercantum didalam Undang-undang nomor 13 tahun 2003.

Kata kunci : **Pelaku Usaha SPBU, Penjualan BBM dengan Takaran yang Kurang, tanggung jawab**

ABSTRACT

his paper entitled "The Responsibility of Business Owners Against Consumers Due to Fraud At the Filling of Petroleum Fuel in Bulk Indah SPBU No 82 Denpasar" This study was made with background by the news in the media about the case of consumers who get the amount of gasoline doses that are not in accordance with those already in pay at the Buluh Indah gas station no 82 Denpasar. The purpose of writing a journal entitled "Responsibility Business Actors to Consumers Due to Fraud At the time of Fuel Oil Filling at SPBU Buluh Indah no 82 Denpasar" is to find out how the accountability of business actors Pertamina gas stations in Buluh Beautiful number 82 Denpasar against the reduction of fuel doses at the gas station. The research method used is empirical legal research that is research conducted based on various facts obtained directly from the field or by interviewing with related parties. The results of the discussion in this thesis shows that the perpetrators of business SPBU Buluh Indah number 82 Denpasar provide compensation to consumers due to fraud committed by insiders / laborers. The form of liability to the consumer is in the form of compensation for the amount of fuel that has been reduced or replacement of money with equivalent value as set out in Article 19 paragraph 2 of Law number 8 of 1999 on consumer protection and to the person who committed the fraud given sanction in the form of warning letter as stated in Act number 13 year 2003.

Key Word: gas station bussinesman, lack of measure fuel selling, the responsibilitty

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Jumlah kendaraan di Indonesia terus bertambah setiap tahunnya yang menyebabkan bertambahnya kebutuhan konsumen dalam menggunakan Bahan Bakar Minyak (yang selanjutnya disebut BBM) yang sangat besar dan terus bertambah. Oleh karena itu untuk memenuhi semua kebutuhan konsumen akan BBM di Indonesia, pengadaan BBM ini harus dikelola dan diadakan oleh pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 Pasal 33 ayat (2). Untuk mengelola aset perminyakan tersebut, pada 10 Desember 1957 pemerintah mendirikan sebuah perusahaan minyak nasional yang kita kenal saat ini dengan nama Pertamina.

Luasnya wilayah Indonesia dan tersebar banyak pulau-pulau yang harus dijangkau dalam pendistribusian BBM oleh Pertamina mengharuskan Pertamina melakukan suatu kerja sama dengan pihak kedua, sebagaimana pihak kedua tersebut yang akan menyalurkan BBM, dan juga produk-produk lainnya yang disediakan dan dijual oleh Pertamina agar mempermudah pendistribusian tersebut. Ini sudah sejalan dengan peraturan pada Undang Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi yang di dalamnya

mengatur mengenai kegiatan usaha hilir maupun kegiatan usaha hulu yang dikerjakan oleh pengusaha lain¹.

Pelaku usaha mempunyai hak dan kewajiban untuk ikut serta dalam menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat untuk menunjang pembangunan perekonomian nasional. Untuk meralisaikan hal itu pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usaha di tuntutan untuk selalu jujur dan menjalankan segala kewajibannya agar tidak menimbulkan kerugian pada pihak konsumen. konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.²

Inosentius Samsul menyebutkan konsumen ialah pengguna/pemakai akhir dari suatu produk, baik diperoleh dengan cara di beli ataupun dengan cara lainnya seperti pemberian, hadiah, dan undangan.³ Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan

¹PT.PERTAMINA (persero), “Sejarah PERTAMINA” <http://www.pertamina.com/company-profile/sejarah-pertamina/2001-2003-dinamika-migas-indonesia/> di akses tanggal 4 januari 2017

² Az. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*; Diadit Media, Jakarta, h.3.

³ Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, h.34.

konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu: “Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”.⁴

Dalam praktik usaha pelaku usaha yang tidak melakukan kegiatan usaha berdasarkan kewajibannya dan melanggar hak-hak dari konsumen akan dimintai pertanggung jawaban terhadap kegiatan usaha miliknya tersebut. Pengaturan tentang kewajiban pelaku usaha diatur dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam hal ini penulis hanya meneliti mengenai kegiatan usaha hilir, yang membahas tentang keniagaan, yakni mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha yang menurunkan kualitas dan kuantitas BBM di SPBU. Penelitian ini dilakukan bertempat di SPBU Buluh Indah no 82 Denpasar karena pada bulan Desember tahun 2016 telah terjadi kecurangan yang dilakukan operator di SPBU tersebut dan peristiwa itu telah viral/tersebar di dunia maya. dimana pelaku usaha membenarkan kecurangan itu pernah terjadi yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Pelaku usaha SPBU bertanggung jawab terhadap konsumen saat terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha kepada konsumen dengan menjual BBM yang takarannya kurang dari seharusnya, yang mengakibatkan kerugian yang di terima oleh konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen di atur

⁴ Mariam Darus Badruzaman, 1981, *Pembentukan Hukum Nasional Permasalahannya*, Alumni, Bandung, h.48.

dalam Undang-undang perlindungan konsumen diatur dalam pasal 19 sampai pasal 28.

Berdasarkan latar belakang tersebut di sini saya sebagai penulis menarik membuat suatu karya tulis jurnal yang berjudul
“ TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KECURANGAN PADA SAAT PENGISIAN BAHAN BAKAR MINYAK DI SPBU BULUH INDAH NO 82 DENPASAR ”

1.1. Tujuan Penulisan

Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis apa bentuk kecurangan yang dilakukan oleh operator di SPBU Buluh Indah no 82 Denpasar, dan juga menganalisis bagaimana tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen akibat kecurangan pada saat pengisian bahan bakar minyak di SPBU Buluh Indah no 82 Denpasar.

II. ISI MAKALAH

2.1. Metode Penelitian

Tulisan jurnal ini dibuat dengan menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian yang dapat dilakukan untuk mendapatkan kebenaran, yaitu dengan membandingkan aturan yang ada dengan pelaksanaannya atau kenyataan dalam masyarakat (*das sollen* dan *das sein*).⁵

2.2. Hasil dan Pembahasan

⁵ Johan Nasution, Bahder, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, h. 36.

2.2.1. Bentuk Kecurangan yang Dilakukan Operator di SPBU

Buluh Indah no 82 Denpasar

SPBU Buluh Indah merupakan SPBU DODO (Dealer Operation Dealer Owner) yang berdiri dan beroperasi pada bulan april tahun 2007 di jalan Buluh Indah No 82 Denpasar Bali dan memiliki waktu operasional yaitu setiap hari dimulai pukul 07.00 hingga 22.00, Dimana SPBU ini di dirikan dan dikembangkan oleh PT Bayu Putra Kencana yang dimiliki oleh bapak I Dewa Made Oka dan beliau sekaligus direktur di SPBU tersebut. SPBU Buluh indah berdiri di atas tanah seluas 800 meter persegi dan juga memiliki bangunan dengan luas 117 meter persegi. Dalam mengembangkan usahanya di bidang penjualan BBM SPBU Buluh Indah di bantu oleh 20 pekerja/buruh yang keseluruhannya adalah laki-laki. Para pekerja/buruh di SPBU Buluh Indah memiliki waktu kerja selama 7 (tujuh) jam sehari. (wawancara kepada bapak I Dewa Made Oka Tanggal 10 juli 2017).

Dalam praktik usaha kecurangan-kecurangan masih sering terjadi agar pelaku usaha/oknum pekerja bisa mendapatkan untung lebih banyak walaupun hal tersebut dapat merugikan konsumen, dan terkadang konsumen yang tertipu tidak menyadari bahwa dirinya telah dirugikan dengan cara-cara curang. Pada SPBU Buluh Indah nomor 82 denpasar kecurangan pada operator dilakukan oleh 2 oknum pekerja/buruh dengan cara :

1. Pada saat pengisianBBM akan ada 2 orang pekerja yang melayani kita, dimana oknum pertama bertugas sebagai pemegang handle untuk pengisian BBM ke kendaraan

bermotor dan satu lagi oknum bertugas untuk menghitung uang.

2. Sebelum pengisian BBM dilakukan oknum pertama akan memberi informasi kepada konsumen bahwa pengisian BBM akan dilakukan dari angka 0 (nol) pada panel display mesin pompa BBM. Setelah proses pengisian dilakukan oknum tersebut mengalihkan perhatian kita dengan cara memberi kembalian uang yang telah kita bayarkan atau mengajak kita berbicara.
3. Oknum kedua bertugas sebagai penekan tombol *shortcut* pada mesin pompa, yang pada mesin pompa BBM berbentuk lingkaran merah dengan tulisan "*emergency stop*". Pada saat oknum pertama mengalihkan perhatian konsumen saat memperhatikan panel display pada mesin pompa BBM, oknum kedua bertugas untuk menekan tombol *shortcut* tersebut, di mana apabila tombol *shortcut* ditekan pada saat pengisian bahan bakar dilakukan, mesin pompa BBM akan langsung berhenti dan panel display akan kembali ke angka 0 (nol), sehingga konsumen mengira proses pengisian BBM tersebut telah selesai dilakukan. (wawancara 10 juli 2017)

Menurut undang-undang perlindungan konsumen, kecurangan yang dilakukan operator tersebut telah melanggar Pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha.

2.2.1. **Tanggung Jawab Pelaku Usaha SPBU Buluh Indah no 82 Denpasar Terhadap Konsumen Akibat Kecurangan pada saat Pengisian Bahan Bakar Minyak**

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁶

Di ruang lingkup para sarjana, baik ruang lingkup akademis maupun praktis, tanggung jawab diistilahkan dengan “*responsibility*” (*verantwoordelijkheid*) maupun “*liability*” (*aansprakelijkheid*). Tanggung jawab dalam ruang lingkup hukum adalah kewajiban seseorang untuk bertanggung jawaban dan memikul kerugian yang diderita (bila dituntut) baik dalam ranah hukum maupun administrasi.

Dalam suatu bentuk tanggung jawab tentu mengandung prinsip-prinsip yang melandasinya. Prinsip-prinsip ini berguna untuk menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab itu dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:⁷

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability Based On Fault*)

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang dapat dimintai tanggung jawab secara hukum apabila orang tersebut melakukan kegiatan yang terdapat unsur

⁶ Andi Hammzah, 2005, *Hukum Acara Pidana Indonesia, Edisi Revisi, Saptar Artha Jaya* h 26

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, h.92.

melanggar hukum. Pasal 1365 KUHPerdara adalah pasal yang dikenal dengan pasal tentang perbuatan melawan hukum, dalam perbuatan melawan hukum terdapat 4 (empat) unsur pokok yang harus terpenuhi, diantaranya:

- a. Adanya perbuatan;
- b. Adanya unsur kesalahan;
- c. Adanya kerugian yang diderita; dan
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.⁸

2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Pesumption Of Liability*)

Prinsip ini menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability*) hingga tergugat dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada terdugat.⁹

3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption Of Non Liability*)

Prinsip ini adalah prinsip yang dikenal dalam ruanglingkup yang sangat terbatas, tetapi secara common sense dapat dibenarkan.¹⁰

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) adalah prinsip yang sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Dalam prinsip

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, h.93.

⁹ Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen PT Grindo*, Jakarta h.61.

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, h.95.

ini, tidak ada kemungkinan untuk dapat mebebaskan diri dari tanggung jawab, terkecuali kesalahan tersebut terjadi dan dilakukan oleh pihak yang dirugikan tersebut..¹¹

5. Prinsip Pembatasan Tanggung Jawab (*Limitation Of Liability*)

Prinsip pembatasan tanggung jawab yang disukai oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Seperti contoh dalam perjanjian jasa fotokopi, bilamana naskah hasil fotokopi rusak dan/atau tidak sesuai naskah aslinya dan/atau naskah aslinya rusak setelah difotokopi, maka konsumen hanya diberikan ganti rugi sejumlah sepuluh kali dari biaya jasa fotokopi tersebut, jadi hal tersebut dapat dikatakan tetap merugikan konsumen .¹²

Bapak I Dewa Made Oka dalam wawancara yang di lakukan mengatakan tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen yang dirugikan karena kecurangan yang dilakukan operator pada saat pengisian bahan bakar minyak adalah pemberian ganti rugi sejumlah bahan bakar yang telah dikurangi oleh oknum pekerja/buruh sebagaimana yang tercantum pada pasal 19 ayat (2) akan tetapi kecurangan itu harus dibuktikan dulu oleh konsumen, terdapat beberapa cara bagi konsumen untuk membuktikan oknum melakukan kecurangan atau tidak:

1. konsumen dapat meminta struk pembayaran yang berada di mesin pompa bahan bakar minyak , setiap

¹¹ Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, h.103.

¹² Celinaa Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, h.97.

mesin pompa BBM dilengkapi dengan alat cetak nota yang berguna memberi informasi kepada konsumen banyak jumlah volume bahan bakar yang diisikan ke kendaraan dari konsumen itu sendiri. Jadi kecurangan yang dilakukan oleh oknum dapat langsung terbukti.

2. Konsumen dapat meminta untuk melihat rekaman ulang dari CCTV untuk membuktikan apakah pegawai/buruh yang menjadi operator melakukan kecurangan.

Oknum pekerja/buruh yang telah terbukti melakukan kecurangan akan di berikan surat peringatan (SP), surat peringatan (SP) adalah suatu bentuk pembinaan kepada pekerja atau buruh sebelum pelaku usaha memberikan pemutusan hubungan kerja kepada pekerja atau buruh yang berupa surat peringatan kesatu, kedua dan ketiga yang pada Undang-undang diatur pada Pasal 161 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

III. PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Bentuk kecurangan yang dilakukan operator di SPBU Buluh indah adalah pengurangan volume bahan bakar minyak yang telah di beli oleh konsumen dan dilakukan oleh oknum pekerja/buruh, kecurangan tersebut dilakukan oleh dua oknum pegawai/buruh yang bertugas sebagai operator dimana oknum pertama bertugas memegang *handle* pengisian bahan bakar minyak dan mengalihkan perhatian konsumen, dan oknum kedua bertugas untuk menekan tombol *shortcut* yang pada mesin berbentuk lingkaran, berwarna merah dan

bertuliskan *emergency stop* yang berguna untuk menghentikan pengisian bahan bakar minyak secara otomatis.

2. Tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen terhadap kecurangan yang terjadi pada saat pengisian bahan bakar minyak adalah pemberian ganti rugi sejumlah bahan bakar yang telah dikurangi oleh oknum pekerja/buruh kepada konsumen dan juga pemberian surat peringatan kepada oknum yang melakukan kecurangan guna memberi efek jera kepada oknum tersebut, dan juga memberikan perhatian pada pekerja/buruh lainnya agar tidak melakukan hal yang sama dan juga menjalankan tugasnya dengan jujur.

3.2. Saran

1. Hendaknya setiap SPBU dan khususnya SPBU Buluh Indah nomor 82 Denpasar agar membuat aturan bahwa setiap konsumen hanya boleh dilayani oleh satu (1) pekerja/buruh, agar dapat mencegah terjadinya kecurangan yang sama di SPBU Buluh Indah maupun juga di SPBU lainnya. Pelaku Usaha SPBU Buluh indah hendaknya juga lebih meningkatkan pengawasan terhadap pegawai/buruh di SPBUnya.
2. Setiap konsumen yang membeli bahan bakar minyak seharusnya lebih sadar akan hak-haknya dan juga selalu meminta struk pembayaran setelah melakukan transaksi, untuk mencegah terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh oknum-oknum pekerja/buruh. Pemerintah hendaknya juga membentuk regulasi baru untuk melindungi konsumen dari

praktik-praktik kecurangan yang dilakukan pelaku usaha SPBU.

DAFTAR PUSTAKA

- Az. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta,
- Andi Hammzah, 2005, *Hukum Acara Pidana Indonesia, Edisi Revisi*, Saptar Artha Jay, Jakarta
- Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia
- Celiana Tri Siwi , 2008 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta
- Mariam Darus Badruzaman, 1981, *Pembentukan Hukum Nasional Permasalahannya*, Alumni, Bandung, h.48.
- Johan Nasution, Bahder, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen PT Grindo*, Jakarta

