

# Upaya Pemerintah Dalam Melindungi Hak-Hak Konsumen PERTAMINI Atas Kerugian Yang Diperoleh

Faradiba Najla Salsabila<sup>1</sup>, Abraham Ferry Rosando<sup>2</sup>

Fakultas Hukum

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Jalan Semolowaru No. 45, Surabaya 60118, Indonesia

085655812380 [faradibafara123@gmail.com](mailto:faradibafara123@gmail.com)

## Abstrak

Kerugian yang biasa didapati oleh konsumen ini biasanya takaran yang tidak pas, nilai oktan yang tidak sesuai, harga yang berbeda dengan aturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah hingga kecelakaan seperti meledaknya pom Pertamina yang mengancam nyawa pemilik pom ataupun konsumen Pertamina. Penelitian ini diharapkan mampu untuk menjelaskan upaya Pemerintah dalam melindungi konsumen Pertamina yang mengalami kerugian. Metode yang dipilih untuk proses penelitian ini yakni yuridis normatif, dimana metode ini digunakan untuk menelaah aturan, doktrin serta prinsip-prinsip yang mampu menjawab permasalahan penelitian ini. Pendekatan yang dipilih untuk menjawab permasalahan penelitian ini yakni pendekatan perundangan dan konseptual (*conceptual approach*). Sumber primer dalam mengkaji penelitian ini yakni perundangan yang erat kaitannya dengan perlindungan konsumen. Teknik pengumpulan data serta pengolahan bahan hukum menggunakan metode pustaka ataupun *library research*. Hasil penelitian ini Pemilik usaha Pertamina harus selalu bertanggungjawab atas kerugian konsumen. Hal ini dikenal sebagai Praduga Selalu Bertanggungjawab. Konsumen dapat mengajukan gugatan wanprestasi jika ada kesepakatan sebelumnya dan dapat menjadi perbuatan melawan hukum apabila tidak ada kesepakatan bersama namun konsumen merasa dirugikan. Cara tercepat dalam penyelesaian sengketa ini yakni melalui jalur non-litigasi yang melibatkan BPSK dibandingkan jalur litigasi yang menggunakan Pengadilan. Ada tiga opsi umum dalam penyelesaian melalui langkah non-litigasi yaitu mediasi, arbitrase, dan konsiliasi.

**Kata Kunci : Konsumen, Perlindungan Hukum, Pertamina**

## Abstract

*Disadvantages that are usually found by consumers are usually inappropriate dosages, inappropriate octane values, prices that are different from regulations issued by the Government to accidents such as an explosion at a Pertamina pump that threatens the lives of the pom owner or Pertamina consumers. This research is expected to be able to explain the Government's efforts to protect Pertamina consumers who experience losses. The method chosen for this research process is normative juridical, where this method is used to examine rules, doctrines and principles that are able to answer the problems of this research. The approach chosen to answer the problems of this research is the legal and conceptual approach. The primary source in reviewing this research is legislation that is closely related to consumer protection. Data collection techniques and processing of legal materials use library methods or library research. The results of this study Pertamina business owners must always be responsible for consumer losses. This is known as the Presumption of Always Responsible. Consumers can file a lawsuit for default if there is a prior agreement and it can become an illegal act if there is no mutual agreement but the consumer feels aggrieved. The fastest way to resolve this dispute*

*is through the non-litigation route involving the BPSK compared to the litigation route using the Court. There are three general options in settlement through non-litigation steps, namely mediation, arbitration and conciliation.*

**Key Word : Consumers, Legal Protection, Pertamina**

## 1. PENDAHULUAN

Untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat di seluruh penjuru dunia, Sumber Daya Alam yang paling digunakan selain udara dan air yakni Bahan Bakar Minyak. Dalam praktik penggunaannya, Bahan Bakar Minyak yang kemudian disebut sebagai BBM memiliki kekuatan krusial pada skala sektor di dunia. Tidak hanya pada lingkup alamnya saja, melainkan berhubungan erat dengan sektor ekonomi dan keselamatan manusia atau konsumennya. Di Indonesia, undang-undang telah mengatur tentang Minyak Bumi dan Gas pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak Bumi dan Gas (MIGAS) yang kemudian disebut dengan UU Migas.

PT.PERTAMINA merupakan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum bersertifikat resmi milik negara, dimana seluruh kegiatan jual belinya harus mengikuti aturan dari Pasal 1 ayat 14 UU Migas. Tidak hanya itu, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2003 yang tertanggal pada 18 Juni 2003 menyebutkan bahwa PT.PERTAMINA (yang sebelumnya bernama PN PERTAMIN & PN PEMINA) yang menjalankan seluruh kegiatan usaha hulu sampai hilir. PT. PERTAMINA juga telah mengantongi izin usaha yang diberikan oleh pemerintah dimana surat ini menjadikan PT. Pertamina menjadi penyuplai minyak dan gas bumi resmi milik pemerintah, sehingga ia memiliki bukti yang resmi dalam melakukan kegiatan jual beli BBM. Namun perlu diketahui bahwa persebaran SPBU milik PERTAMINA ini sering kali sulit dijumpai dalam kota kecil atau desa-desa yang tidak padat penduduk, sehingga menimbulkan tingginya permintaan akan BBM tidak selaras dengan ketersediaan pasokannya sendiri.

Kebutuhan masyarakat yang tinggi akan BBM ini membuka celah bagi pengusaha kecil untuk menjual BBM secara eceran kepada masyarakat dengan harga, keamanan serta keselamatan yang berbeda dari pengedar BBM resmi milik negara (Zamroni 2018). Hal ini dilakukan karena diharapkan untuk memberikan kesempatan bagi sumber pendapatan primer atau sekunder. Masyarakat menciptakan perusahaan swasta bernama Pertamina yang hampir identik dengan SPBU dalam hal operasional umum milik negara namun menggunakan peralatan yang sangat berisiko karena harga pasar rendah dan tidak memiliki sertifikasi keselamatan.(Dika Farizal Utomo, 2017).

Dengan adanya Pertamina, kios BBM ini juga bermanfaat bagi masyarakat karena Pertamina mudah dijangkau dari lokasi yang jauh dari Pertamina. Karena telah begitu banyak orang yang membuka kios Pertamina di daerah masyarakat setempat, kini lebih mudah bagi konsumen untuk mencari BBM. Namun, di samping kegunaan yang baik tersebut ada juga akibat buruk yang berhubungan dengan kegiatan bisnis ini. Keselamatan adalah risiko dari salah satu dari mereka. Konsumen yang mengisi bahan

bakar di stasiun Pertamina juga terkena dampak bahaya ini, selain pemasok bensin (Biru, 2020).

Kita perlu mengetahui sebuah fakta bahwa setiap pedagang eceran yang menggunakan istilah Pertamina sengaja memilih nama yang terdengar dekat dengan Pertamina agar konsumen tidak ragu untuk mengisi bensinnya di sana. Hal ini disebabkan ketidaktahuan masyarakat umum akan fakta bahwa Pertamina bukan mitra Pertamina yang sah. Skema warna dan lambang struktur dirancang mirip dengan SPBU Pertamina. Beberapa Pertamina sengaja dibangun dari struktur bata dan semen yang sederhana dan kokoh agar mirip seperti pom mini milik Pertamina (Puput Wulandari Panjaitan 2018).

Dikutip dari laman Kompas (pada tanggal 29 April 2022, 1 kendaraan mobil penumpang serta 3 sepeda bermotor ludes terbakar di Grobogan. Hal tersebut dikarenakan saat konsumen mengisi BBM melalui mesin Pertamina di kios seberang rumahnya, tanpa disadari percikan BBM tersebut terkena stopkontak dan menyebabkan kebakaran yang menghancurkan kios Pertamina serta beberapa kendaraan (Nugroho 2022). Tidak disediakannya APAR (Alat Pemadam Api Ringan) di kios tersebut menimbulkan kobaran api dengan cepat membesar dan melalap segala benda yang ada di sana. Dari kasus ini dapat kita ketahui bahwa selain tidak amannya usaha kios Pertamina, tidak tersedianya APAR menunjukkan tidak lengkapnya usaha ini untuk mengurangi atau menghindari risiko kebakaran dari korsleting mesin tersebut.

Selain tidak memenuhi syarat untuk melakukan Usaha Hilir di atas, para pelaku usaha kios Pertamina juga tidak memenuhi beberapa ataupun seluruh hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen ini dapat kita temukan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 berkenaan dengan perlindungan konsumen, diantaranya:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam konsumsi.
- b. Hak dalam pemilihan barang ataupun jasa dan memperoleh barang ataupun jasa yang selaras dengan nilai tukar serta kondisi barang.
- c. Hak berkenaan dengan kebenaran informasi, kejujuran berkenaan dengan kondisi barang dan jaminan yang menyertai.
- d. Hak untuk didengar masukan, keluhan, dan pendapatnya.
- e. Hak untuk memperoleh perlindungan jika terdapat persengketaan.
- f. Hak untuk memperoleh Pendidikan dan juga pembinaan.
- g. Hak untuk mendapatkan perlakuan yang adil, benar, serta jujur.
- h. Hak untuk memperoleh kompensasi atau ganti rugi jika barang ataupun jasa yang didapat tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan.
- i. Hak yang tertuang dalam aturan perundangan lain.

Menurut hasil uraian latar belakang tersebut, peneliti ingin mengkaji aturan-aturan atas perlindungan hak-hak konsumen Pertamina terhadap kerugian yang dialaminya dengan judul : Upaya Pemerintah Dalam Memberikan Hak Konsumen Pertamina Atas

Kerugian Yang Didapatnya Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## 2. METODE.

Jenis penelitian yang digunakan yakni normatif (*normative legal research*). Jenis penelitian ini digunakan karena dalam penelitian ini penulis ingin menemukan aturan hukum terkait penelitian, doktrin hukum, serta prinsip-prinsip yang akan menjawab masalah atau isu hukum penelitian ini (Isyama Eka Nurwardani and Abraham Ferry Rosando 2023). Johnny Ibrahim memberikan pernyataan penelitian normatif merupakan sebuah prosedur penelitian ilmiah dalam menetapkan kebenaran yang didasarkan pada sisi normatif (Diantha 2016). Dapat dikatakan bahwa jenis penelitian normatif ini merupakan sebuah cara dan prosedur penelitian untuk menemukan sebuah fakta kebenaran yang didasarkan pada logika keilmuan hukum dari segi normatif.

Ditetapkan metode pendekatan perundangan (*statute approach*) kemudian menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dengan melihat peraturan perundang-undangan yang dikaji serta penyimpangan yang mungkin terjadi. Dan dengan pendekatan konseptual, kita mampu melihat dan memahami konsep hukum yang menjadi latar belakangnya dan melihat nilai apa saja yang terkandung dalam aturan terkait.

Tujuan penyusunan serta penulisan penelitian ini yakni untuk mencari tahu apakah upaya yang telah dilakukan pemerintah terkait memberikan perlindungan kepada masyarakatnya sebagai konsumen yang dirugikan pihak Pertamina telah sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 berkenaan dengan Perlindungan Konsumen yang kemudian disebut UUPK. Begitu juga dengan ditulisnya penelitian ini, diharapkan mampu memperkaya ilmu pengetahuan hukum pidana khususnya dalam lingkup perlindungan konsumen, dan juga diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk pihak-pihak penegak hukum perlindungan konsumen, terutama dalam hal kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak yang melakukan usaha ilegal.

Pengumpulan data yang dilakukan yakni dengan metode kepustakaan (*library research*) dengan cara membaca, mengutip, serta menyimpulkan literatur bacaan yang memiliki kaitan pada penelitian ini. Kepustakaan tersebut adalah jurnal, buku, peraturan perundang-undangan serta bacaan lain yang mencakup perlindungan konsumen agar membantu memenuhi bahan penelitian ini. Penganalisisan data ini dilakukan secara deskriptif, yakni dengan mendeskripsikan data yang sudah dihimpun tanpa memberikan suatu kesimpulan secara generalis.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. TANGGUNGJAWAB HUKUM PELAKU USAHA MENURUT UUPK

Sebuah prinsip dasar dari UUPK yang selalu ditegakkan yakni *Product Liability*. *Product Liability* dipahami sebagai tanggung jawab hukum pihak-pihak yang terlibat dalam produksi produk (*producer, manufacturer*), orang atau badan yang ada dalam perakitan produk (*assembler, processor*), distribusi produk atau penjualan produk (*distributor, seller*) (Melinda Putri Mulya 2018). *Product Liability* dapat kita temukan pada

Pasal 19, Pasal 27, dan Pasal 28 UUPK yang membahas tentang ketergantungan produk. Asumsi kewajiban bertanggungjawab diatur oleh Pasal 19 UUPK, pembatasan kewajiban kepada operator perusahaan diatur oleh Pasal 27 UUPK, dan yang menjelaskan apakah ada atau tidak bukti pelanggaran di pihak operator perusahaan ditentukan oleh Pasal 28 UUPK. Berdasarkan klausul-klausul ini, dapat disimpulkan bahwa pemilik perusahaan bertanggung jawab atas kerugian konsumen mereka lalu menebusnya dengan penggantian kerugian dengan uang atau barang yang baru. Sementara itu, Pasal 28 UUPK menjelaskan ada atau tidaknya komponen kesalahan operator perusahaan. Kemudian untuk ruang lingkup tanggung jawab para pelaku bisnis dijelaskan dalam pasal 27 UUPK.

Perlu adanya pertanggungjawaban perbuatan pemilik perusahaan Pertamina ini yang merugikan konsumen. Karena pemilik perusahaan tidak mampu menjamin kualitas atau keamanan barang yang mereka perjual belikan, maka konsep Praduga Selalu Bertanggungjawab (*Presumption of Liability*) ini harus diterapkan kepada mereka ketika mereka menyebabkan cedera pada konsumen. Hal ini berdasarkan pada dalam Pasal 6 KUH Migas, yang menunjukkan dimana pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memastikan kualitas dan keamanan produk agar dapat digunakan. Hal ini dapat dibuktikan dengan pengukuran yang dilakukan oleh Pertamina dimana ia menunjukkan kertas *handmade* yang dibuat oleh penjual BBM Pertamina. Dimana pengukuran ini digunakan untuk meninjau nilai ukur BBM dengan bentuk pengukuran yang diklaim Pertamina kurang tepat. Pertamina juga melakukan pengenaan biaya bensin yang lebih tinggi dibanding dengan harga Pertamina, dimana harga Pertamina telah sesuai dengan edaran harga BBM dari pemerintah. Harga BBM yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 245.K/MG.01/MEM.M/2022 tentang Formula Harga Dasar Dalam Perhitungan Harga Jual Eceran Jenis BBM Umum, jenis BBM serta Minyak Solar per 1 April 2023 di Provinsi Jatim untuk 1 liter Pertamax dengan harga Rp.13.300,00 (tiga belas ribu tiga ratus rupiah) dan untuk harga 1 liter Peralite per 1 September 2022 dengan harga Rp.10.000,00 (sepuluh ribu rupiah). Namun, harga eceran BBM yang dijual Pertamina untuk Pertamax per 1 liter adalah Rp15.500,00 (lima belas ribu lima ratus rupiah), dan untuk harga Peralite per 1 liter adalah Rp 13.500,00 (tiga belas ribu lima ratus rupiah).

Larangan bagi pihak yang memperdagangkan suatu barang/jasa yang dimana suatu barang/jasa tersebut memiliki penghitungan yang tidak selaras dengan aturan telah diatur di dalam Pasal 8 ayat (1) huruf c UUPK. Kasus kegiatan jual beli BBM Pertamina yang merugikan Herman Budiono karena ia membayar harga yang lebih tinggi daripada harga edaran milik pemerintah. Serta takaran atau nilai oktan yang terkandung pada BBM Pertamax tidak diketahui kejelasan kualitasnya karena saat di cek, penjual tidak pernah melakukan tes kepada BBM yang dijualnya. Kemudian penjual tidak bersedia bertanggung jawab bagi kerugian yang muncul karena BBM Pertamax yang dibeli Herman Budiono memiliki harga yang tidak sesuai dengan harga yang sesuai dengan edaran pemerintah. Dalam memperdagangkan suatu barang dimana barang tersebut memiliki penghitungan yang tidak sesuai dengan aturan, seorang pengusaha telah melanggar hak-hak konsumen (Reston Sipta Sihite 2020). Oleh karena itu, bensin yang didapat Herman Budiono tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan. Herman

Budiono sebagai konsumen yang dilindungi oleh UUPK tak diragukan lagi bahwa hak-haknya sebagai konsumen telah dicerai oleh penjual BBM Pertamina

Pasal 4 huruf b UUPK telah tertuang bahwa konsumen pada dasarnya memiliki hak dalam pemilihan barang ataupun jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang ditawarkan. Menurut penjelasan tersebut, terbukti bahwa perilaku penipuan yang dilakukan pedagang Pertamina tentu telah melanggar hak-hak konsumen. Akibatnya, Herman Budiono sebagai konsumen yang mengalami kerugian wajib menggunakan haknya untuk menerima ganti rugi sesuai dengan aturan dalam Pasal 4 huruf h UUPK yang mana sudah dinyatakan bahwa konsumen yang dirugikan memiliki hak untuk memperoleh pengganti rugi baik barang ataupun jasa yang didapatkan dan bertolak belakang dengan perjanjian.

Apabila pihak penjual BBM Pertamina menolak untuk mengganti kerugian Herman Budiono karena BBM Pertamina jenis yang dibeli melenceng dengan HET (Harga Eceran Tertinggi) yang dilunaskan, hal ini tentu sangat mencederai hak konsumen seperti yang tersebut dalam pasal sebelumnya. Di samping itu, penjual BBM Pertamina tidak menjalankan tugas kewajibannya atas usaha yang dijalankannya sebagai penjual seperti yang telah dicantumkan dalam Pasal 7 huruf g UUPK yang menyebutkan bahwa penjual memiliki kewajiban dalam pemberian hak kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian barang atau uang.. Berdasarkan Pasal 8 ayat (4) UUPK, penjual BBM Pertamina ini dilarang untuk perdagangan barang dan/atau jasanya dan berkewajiban dalam penarikan kembali barang yang sudah beredar karena telah melanggar Pasal 8 ayat (1) UUPK. Inti dari Pasal 8 Ayat (1) UUPK yang tidak dijalankan oleh para pelaku usaha BBM Pertamina yakni :

- pelaku usaha tidak boleh bahkan sangat dilarang untuk memproduksi bahkan memperdagangkan hasil usahanya jika tidak memenuhi syarat sesuai peraturan,
- pelaku usaha tidak memberikan nilai jual serta takaran yang sesuai dengan peraturan,
- pelaku usaha memberikan kondisi barang yang kurang selaras dengan label produk serta mutu yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan,

Tak hanya pasal di atas saja yang menjelaskan penggantian kerugian konsumen, UUPK juga secara eksplisit menyatakan bahwa penjual harus mengganti semua kerugian yang dialami pelanggan lantaran dampak dari barang yang mereka beli dan jual yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Sementara itu, jika ia mampu mengungkapkan bahwa kerugian yang dialami konsumennya bukan bentuk akibat dari perbuatannya, ia terlepas dari kewajiban dalam melakukan penggantian kerugian konsumennya. Kesimpulan dari pasal tersebut dapat diketahui bahwa bentuk siap melakukan segala tanggung hukum atas segala risiko atas perbuatannya sendiri yang digunakan bagi para pelaku usaha adalah prinsip Praduga agar Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability Principle*).

Prinsip Praduga dalam selalu bertanggung jawab meletakkan terduga selalu dinyatakan bersalah kecuali dia dapat membuktikan bahwa ia tidak melakukan sebuah kesalahan, sehingga tanggungan untuk melakukan pembuktian selalu ada pada pihak yang digugat (Jelang Fajar Putra Perdana and others 2020). Oleh karena itu, beban atas pembuktian perbuatan tersebut dibebankan kepada terdakwa. Pasal 19 UUPK

memberlakukan usaha pertanggungjawaban *Presumption of Liability Principle* dikarenakan pasal ini mengatur seyogyanya penjual akan dianggap sah untuk bertanggung jawab dari kerugian konsumen yang timbul atas barang yang dijual oleh penjual, tanpa adanya kewajiban dari unsur kesalahan penjual. Namun dari pihak penjual BBM Pertamina yang telah merugikan pihak Herman Budiono tidak beritikad baik untuk menanggung kerugian konsumen sebagaimana yang ditetapkan UUPK. Padahal sudah jelas bahwa mengganti kerugian merupakan bentuk sebuah kewajiban penjual jika barang yang didapat dari konsumen yang tidak sejalan dengan barang yang sebelumnya sudah diperjanjikan Herman Budiono dapat mengambil upaya hukum dalam menyelesaikan sengketa untuk mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen.

Setiap pelanggan yang terkena dampak dari pelaku usaha untuk memohon ganti rugi dengan melakukan gugatan pada pelaku usaha. Selain membatasi kemampuan konsumen yang dirugikan untuk menuntut pemilik perusahaan yang kehilangan, Pasal 45 ayat (1) UUPK juga mengatur jalan apa saja dalam penyelesaian sengketa konsumen berbasis non-litigasi dan litigasi. Dengan mengajukan gugatan atas gugatan wanprestasi tergugat terhadap perbuatan yang melawan hukum, masalah ini dapat diselesaikan melalui sistem peradilan. Jika ada hubungan kontrak antara kedua belah pihak, konsumen dapat mengajukan gugatan wanprestasi. Namun, jika tidak ada kesepakatan seperti itu tetapi konsumen merasa dirugikan, kasus dapat diajukan sebagai gugatan atas perbuatan melawan hukum.

## **B. UPAYAH-UPAYAH HUKUM YANG BISA DITEMPUH OLEH KONSUMEN YANG TELAH DIRUGIKAN SECARA LITIGASI ATAU NON-LITIGASI**

Dengan diterbitkannya Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana yang telah diubah dengan Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 4 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana. Ketika tuntutan telah dilakukan pengajuan ke meja pengadilan dengan nilai gugatan sejumlah paling besar Rp 500.000.000.000 (lima ratus juta rupiah). Hal itu tertuang di Pasal 3 Ayat (1) PMA RI No.4/2019 tentang Perubahan Atas PMA No.2/2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana. Bahwa sengketa harus diselesaikan dengan gugatan sederhana dengan tahapan yang diatur dalam Pasal 5 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015, yang menetapkan prosedur dalam penyelesaian konflik dengan litigasi tahapannya yang sederhana. Menurut aturan tersebut, proses penyelesaian sengketa memakan waktu lebih panjang dengan jumlah 25 (dua puluh lima) hari jika dibandingkan dengan penyelesaian melalui BPSK yang merupakan prosedur penyelesaian sengketa non-litigasi (Kristanto 2014).

Menurut Pasal 55 UUPK jo Pasal 7 Ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan yang kemudian disebut KMPP No. 350/MPP/Kep12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen wajib diselesaikan paling lama dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah Sekretariat BPSK menerima permohonan penggugat. Membandingkan kedua aturan tersebut, dapat dikatakan BPSK tentu memiliki proses penyelesaian sengketa yang lebih cepat daripada proses litigasi langsung yang berada di pengadilan. Karena 25 (dua puluh lima) hari merupakan waktu yang dibutuhkan untuk

penyelesaian konflik, dimulai dengan sidang pertama ketika pengadilan menerima gugatan sederhana, jangka waktu yang diperlukan untuk penyelesaian sengketa dalam gugatan sederhana akan lebih dari 25 hari.

Para pembeli yang merasa ditipu oleh pelaku usaha dapat melakukan pengajuan atas permohonan gugatan dalam menyelesaikan sengketa melalui BPSK, dimana itu telah ditentukan dalam Pasal 15 ayat (1) KMPP No. 350/MPP/Kep12/2001 (Rahman 2018). Mengingat aturan tersebut, BPSK adalah salah satu cara dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dapat dilaksanakan dengan mediasi, arbitrase, ataupun mediasi (Nisantika and Maharani 2021). Di dalam Pasal 4 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep12/2001 telah mengatur dalam pengurusan segala sengketa dengan BPSK melalui Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase harus dijalankan melalui dasar tulus dari masing-masing kubu bersengketa serta bukan bentuk sebuah penyelesaian sengketa yang berjenjang.

Berdasarkan Pasal 5 UUPK jo Pasal 7 Ayat (2) KMPP No. 350/MPP/Kep12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, mereka yang merasa tidak cukup puas dengan hasil putusan dari BPSK, memiliki waktu 14 hari dari putusan BPSK, diterbitkannya bertujuan untuk pengajuan keberatan pada pengadilan negeri. Kemudian mereka kurang senang dengan putusan pengadilan negeri juga dapat melakukan pengajuan kasasi pada Mahkamah Agung serta tidak terdapat usaha hukum banding. Setelah dikeluarkannya putusan BPSK dan tidak ada keberatan atas putusan tersebut, maka langsung diberlakukan eksekusi dengan mengajukan penetapan di Pengadilan Negeri setempat. Pasal 5 KMPP No. 350/MPP/Kep12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mengatur tentang Konsiliasi BPSK yang dilaksanakan dengan beberapa pihak yang melakukan persengketaan hanya dilakukan oleh mereka dan didampingi oleh Konsiliator yang Pasif.

Di sini, pihak Konsiliator hanya memberikan fasilitas dalam penyelesaian sengketa antara kedua pihak seta tidak turut campur tangan dalam menetapkan besaran pergantian rugi ataupun pemberian nasihat serta melakukan berbagai petunjuk berbagai penyelesaian perkara. Dimana ketentuan itu sudah diatur di dalam Pasal 29 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001. Pihak yang berselisih, bersama dengan Mediator yang berpartisipasi aktif, menyelesaikan perselisihan mereka melalui mediasi sengketa konsumen. Pasal 31 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 1. 350/MPP/Kep/12/2001 menetapkan bahwa mediator secara aktif bekerja untuk membawa kedua belah pihak menyelesaikan perselisihan sekaligus memberikan saran dan instruksi untuk menyelesaikan konflik, namun mediator tidak campur tangan dalam penentuan besar penggantian kerugian pihak yang dirugikan (Jelang Fajar Putra Perdana and others 2020).

Keputusan BPSK tersebut akan meningkatkan setiap kesepakatan yang dibuat para pihak dalam sengketa menyusul penutupan konsolidasi dan mediasi sebagai bagian dari tahapan dalam menyelesaikan sengketa BPSK, sebagaimana tertuang dalam pasal 37 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Menurut Pasal 32 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, kedua pihak yang bersengketa

memilih Arbiter dari antara anggota BPSK untuk memulai proses penyelesaian konflik melalui Arbitrase BPSK. Setelah pemilihan Arbiter dengan persetujuan bersama dari dua pihak Arbiter, Arbiter akan mencoba untuk menengahi penyelesaian antara pihak-pihak yang bersengketa pada sesi pertama. Jika penyelesaian para pihak tidak dapat dicapai, Arbiter akan diberikan kendali penuh atas penentuan jumlah kompensasi, yang kemudian dinyatakan dalam Keputusan Majelis yang dimana para pihak harus mematuhi aturan yang ditetapkan dalam Pasal 37 ayat (4) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Mengingat Mediasi besaran serta jumlah kompensasi yang berdasar pada persetujuan antara berbagai pihak yang mengalami perselisihan, penyelesaian pengaduan konsumen dengan pihak yang melakukan usaha melalui BPSK yang dilaksanakan dengan memediasi sebagai solusi yang tepat. Berdasarkan. Menurut Pasal 31 huruf b KMPP No. 350/MPP/Kep12/2001 berkenaan dengan pelaksanaan tugas serta kewenangan dari badan penyelesaian sengketa konsumen, peran mediator pada intinya terdiri atas memberikan saran dan arahan bagaimana pihak-pihak dalam sengketa dapat menyelesaikan perselisihan.

Menurut Yahya Harahap, manfaat penyelesaian konflik adalah pendekatan penyelesaiannya berorientasi dalam kerja sama dalam menemukan kompromi, karena berbagai pihak terhindar dari harus membela pendapat pribadi dan mendukung bukti serta kebenaran mereka sendiri. Bahkan, mediasi merupakan pilihan yang lebih baik untuk menyelesaikan perselisihan konsumen lewat pihak ketiga yakni BPSK dikarenakan di samping menyelesaikan konflik, juga dilandasi oleh persetujuan kubu bersengketa mengenai jumlah kerugian yang harus dibayar (Yahya 2017). Penyelesaian konflik Mediasi akan terjadi jika berbagai pihak dalam mendapat kesepakatan, sehingga para pihak tidak perlu terus menegakkan fakta dan kebenaran masing-masing. Tentu saja, dalam mediasi, para pihak harus bertindak dengan itikad baik untuk melaksanakan kesepakatan. Menurut Pasal 47 UUPK yang menerangkan bahwa dalam menyelesaikan persengketaan di luar peradilan untuk menentukan jenis dan jumlah kompensasi dan untuk memastikan bahwa tidak akan ada kerugian konsumen lebih lanjut. Pihak-pihak dalam mediasi juga harus memiliki pikiran terbuka untuk menemukan keuntungan yang setara (*win-win solution*) dan mencapai kesepakatan. Selain itu, harus ada pula itikad baik dalam melaksanakan perjanjian itu.

Konsumen yang mengalami kerugian harus diberi kompensasi oleh pemilik usaha. Pembayaran ganti rugi merupakan bentuk dari ungkapan pertanggungjawaban pemilik usaha atas kesalahan dan kelalaiannya yang mengakibatkan kerugian konsumen. Karena kehadiran Pertamina yang dipandang masyarakat sebanding dengan Pertamina dalam hal pertanggungjawaban, masyarakat mampu menggunakan mekanisme dalam menyelesaikan baik dengan litigasi ataupun diluar pengadilan. Jaminan perlindungan konsumen secara jelas telah dinyatakan dalam UUPK. Jika konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha, masalah ini dapat ditangani dengan menempuh jalur litigasi ataupun jalur non-litigasi.

#### **4. KESIMPULAN**

Pelaku usaha Pertamina harus mempertanggungjawabkan kegiatan yang merugikan konsumen. Asumsi Praduga Selalu Bertanggungjawab (*presumption of liability*) harus

selalu diterapkan kepada pemilik usaha saat merugikan konsumen karena tidak mampu menjamin kualitas atau keamanan produk yang mereka jual. Masalah penggantian kerugian konsumen yang ditawarkan oleh pemerintah dalam hal melindungi hak-hak konsumen, dapat diselesaikan melalui jalur hukum dengan mengajukan gugatan terhadap terdakwa karena melakukan wanprestasi ataupun tindakan melawan hukum. Jika kedua belah pihak terkait secara kontrak, konsumen dapat mengajukan gugatan wanprestasi. Namun, jika tidak ada kesepakatan bersama dan konsumen masih merasa dirugikan, masalah ini dapat diajukan sebagai tindakan melawan hukum. Dalam menyelesaikan sengketa dengan melalui jalur non-litigasi bersama BPSK yang kurang dari 25 (dua puluh lima) hari merupakan cara yang paling cepat daripada melalui jalur litigasi yang melibatkan Pengadilan. Jalur non-litigasi memiliki 3 cara dalam menyelesaikan sengketa, yakni mediasi, arbitrase, dan konsolidasi. Mediasi merupakan langkah yang paling tepat karena langkah ini menggunakan kesepakatan kedua pihak yang berselisih untuk mendapat kesepakatan dimana kedua belah pihak saling diuntungkan. Selain itu, perlunya itikad baik dalam menyelesaikan sengketa ini, karena dalam mediasi tidak dibutuhkan pemikiran yang sempit dan bersikeras mempertahankan pendapat pribadi.

## 5. REFERENSI

- Biru, Laurentius Banyu. 2020. 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kecurangan Pedagang Bahan Bakar Minyak Eceran (Pertamini)'
- Diantha, Made Pasek. 2016. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum* (Jakarta: Prenada Media)
- Dika Farizal Utomo. 2017. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pertamina yang Tidak Memiliki Peralatan Penyaluran Yang Memenuhi Persyaratan Teknis Dan Keselamatan Kerja*
- Isyama Eka Nurwardani, and Abraham Ferry Rosando. 2023. 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Penipuan Yang Dilakukan Oleh Trading Forex', *Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 3.2
- Jelang Fajar Putra Perdana, I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, and Lego Karjoko. 2020. 'Perlindungan Konsumen Atas Hak Penggantian Kerugian', *Jurnal Discretie*, 1
- Kristanto, Edwin. 2014. *Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi Di Yogyakarta*
- Melinda Putri Mulya. 2018. 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Bahan Bakar Minyak (Bbm) Dalam Bentuk Pertamina Digital di Desa Sidomulyo, Belitang Oku Timur', *Jurnal Ilmu Hukum*
- Nugroho, Puthut Dwi Putranto. 2022. 'Pertamini Di Grobogan Meledak, 2 Rumah 1 Mobil Dan 3 Motor Ludes Terbakar', *Kompas.Com*
- Puput Wulandari Panjaitan. 2018. 'Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Bahan Bakar Minyak Yang Dibeli Dari Pertamina (Studi Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Sumatera Utara)'
- Rahman, Arif. 2018. 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang', *Jurnal Ilmu Hukum*, 2.1: 29

- Reston Sipta Sihite. 2020. 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Pengisian Bahan Bakar Minyak Di Spbu Bungkul Kabupaten Indramayu', *Jurnal Ilmu Hukum* <<https://www.finansialku.com/kata-kata-bijak-mario-teguh/>,>
- Riris Nisantika, and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani. 2021. 'Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)', *Jurnal Locus Delicti*, 2
- Yahya, Hallo. 2017. 'Apa Itu Pertamina Digital?', <https://www.diskusiwebhosting.com/threads/apa-itu-pertamina-digital-penjelasan-lengkap.22545/>
- Zamroni, Muhamad. 2018. 'Tinjauan Yuridis Tentang Fenomena Pertamina Dalam Praktik Distribusi Bbm Untuk Masyarakat (Studi Di Kota Semarang)', *Jurnal Ilmu Hukum*