

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUGIAN  
PENGISIAN BAHAN BAKAR MINYAK DI SPBU BUNGKUL  
KABUPATEN INDRAMAYU**

**Edi Wahjuni<sup>1</sup>, Nuzulia Kumala Sari<sup>2</sup>, Reston Sipta Sihite<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Jember

<sup>1</sup>ediwahjuni1968@gmail.com, <sup>2</sup>nuzuliaks@gmail.com, <sup>3</sup>restonsihite9@gmail.com

**ABSTRACT**

*Business actors at the Bungkul gas station 34.45232 located on Jalan Soekarno Hatta, Bojong Sari Village, Indramayu Regency, West Java have been proven to have committed fraud in filling fuel oil at the gas station which was found by the Directorate General of Consumer Protection and Orderly Commerce. permissible error limit. Business actors in this case cause harm to consumers, consumer rights and protection issues. The use of measuring instrument technology in the business world is needed in the hope of satisfying consumers but in reality it causes many problems. There is an additional tool at the fuel measuring pump in the form of an electronic circuit to commit fraud. This practice results in harm to people who are not aware that they have been cheated while refueling. Various modes are carried out by the SPBU officers, one of which is by manipulating the measuring instrument at the gas station so that it seems as if the fuel that is served by the consumer is in accordance with the price paid. Business actors violate consumer rights, especially the right to obtain measurements, measurements, scales, comfort and safety in using goods and/or services. Then the method used is the statutory approach, the conceptual approach. The results of this study indicate that the Bungkul gas station must be responsible for providing compensation or compensation in the form of a refund of the amount that has been harmed.*

**Keywords: Business Actors, Consumers, Loss.**

**ABSTRAK**

Pelaku Usaha SPBU Bungkul 34.45232 yang berada di Jalan Soekarno Hatta, Kelurahan Bojong sari, Kabupaten Indramayu, Jawa barat telah terbukti melakukan kecurangan dalam pengisian Bahan Bakar Minyak di SPBU yang di temukan oleh Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Setelah dilakukan pengujian, hasilnya berada didalam batas kesalahan yang diizinkan. Pelaku usaha dalam hal ini menyebabkan kerugian bagi konsumen, masalah hak dan perlindungan konsumen. Penggunaan teknologi alat ukur dalam dunia usaha sangat dibutuhkan dengan harapan memuaskan konsumen tetapi pada kenyataannya banyak menimbulkan masalah. Adanya penambahan alat pada pompa ukur BBM berupa rangkaian elektronik untuk melakukan kecurangan. Praktek ini mengakibatkan kerugian pada masyarakat yang tidak disadari telah ditipu saat pengisian bahan bakar minyak. Berbagai modus dilakukan oknum SPBU tersebut salah satu dengan memanipulasi alat ukur pada pompa bensin sehingga seolah-olah bahan bakar yang disisi pada konsumen sesuai dengan harga yang dibayarkan. Pelaku usaha melanggar hak konsumen terutama hak untuk mendapatkan ukuran, takaran, timbangan, kenyamanan dan keamanan dalam

menggunakan barang dan/atau jasa. Kemudian metode yang digunakan adalah metode Pendekatan perundang-undangan, Pendekatan konseptual. Hasil dari penelitian ini bahwasannya SPBU Bungkul wajib bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi dalam bentuk pengembalian uang sebesar jumlah takaran yang sudah dirugikan.

**Kata Kunci: Pelaku Usaha, Konsumen, Kerugian.**

## **I. PENDAHULUAN**

Setiap tahunnya jumlah kendaraan di Indonesia terus bertambah akibatnya kebutuhan manusia dalam menggunakan Bahan Bakar Minyak (BBM) sangat besar dan terus meningkat. Oleh sebab itu untuk memenuhi semua kebutuhan akan BBM di Indonesia terus bertambah, maka pengelolaan BBM harus di kelola dan di adakan oleh pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Dasar (UUD) tahun 1945 Pasal 33 ayat (2). Namun sebaliknya dengan meningkatnya jumlah kendaraan di Indonesia menimbulkan penyalahgunaan atau perbuatan-perbuatan menyimpang lainnya, seperti praktek kecurangan ketidaksesuaian alat pengukur pengisian Bahan Bakar Minyak di Stasiun Pengisian Bahan bakar Umum (SPBU). Banyaknya jumlah praktek kecurangan dan penyimpangan yang dilakukan pelaku usaha SPBU yang tidak sesuai dengan hak-hak konsumen yang sudah lama berlangsung. Praktek kecurangan dan penyimpangan yang dilakukan pelaku usaha SPBU membuat dampak yang negatif terhadap konsumen dan nama baik SPBU.

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi yang di dalamnya mengatur mengenai kegiatan usaha hilir maupun kegiatan usaha hulu yang dilakukan oleh pelaku usaha. Pertamina dalam hal ini menyatakan “ luasnya wilayah Indonesia dan tersebar di banyak pulau-pulau yang harus di jangkau untuk pendistribusian Bahan Bakar Minyak oleh Pertamina yang mengharuskan Pertamina melakukan kerja sama dengan pihak kedua. Pihak kedua yang akan menyalurkan BBM serta produk-produk lain yang disediakan oleh Pertamina agar mempermudah pendistribusian BBM kepada konsumen”.<sup>1</sup>

Pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban untuk ikut serta dalam menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat untuk menunjang pemabagunan perekonomian nasional. Maka dari itu, untuk merealisasikan hal tersebut pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usaha dituntut untuk berlaku jujur dalam

---

<sup>1</sup> <https://www.pertamina.com/id/sejarah-pertamina/di> akses tanggal 2 oktober 2019.

menjalankan segala kewajibannya agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Menurut Mariam Darus Badrul Zaman Konsumen adalah: “Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”. Sementara definisi yuridis formal yang ditemukan pada Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Konsumen adalah: “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.<sup>2</sup>

Tindakan pelanggaran terhadap konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha, baik yang bersifat individual maupun kolektif dalam bentuk pelanggaran ekonomi. Pelanggaran ekonomi adalah: “pelanggaran yang dilakukan tanpa kekerasan disertai dengan kecurangan (*deceit*), penyesetan (*misrepresentation*), menyembunyian kenyataan (*concealment of facts*), manipulasi, pelanggaran kepercayaan (*breach of trust*), penyalahgunaan (*misuse*), akal-akalan (*subterfuge*) atau pengelakan terhadap aturan (*illegal circumvention*). Salah satu bentuk pelanggaran ekonomi yang dilakukan adalah ketidaksesuaian dalam penetapan ukuran atau timbangan atau yang biasa disebut dengan metrologi”.

Pelaku usaha dalam hal ini menyebabkan banyak kerugian bagi konsumen, masalah hak dan perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Didalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen. Ternyata tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang paling lemah antara produsen.<sup>3</sup>

Masih banyak konsumen pada saat ini tidak mengerti apa saja yang menjadi haknya dan yang menjadi kewajibannya. Pelanggaran dalam penggunaan alat ukur oleh pelaku usaha merupakan salah satu pelanggaran ekonomi yang sering terjadi dalam kegiatan ekonomi di masyarakat. Penggunaan teknologi alat ukur dalam dunia usaha sangat dibutuhkan dengan harapan memuaskan konsumen tetapi pada

---

<sup>2</sup>Mariam Darus Badrulzaman, *Pembentukan Hukum Nasional Permasalahannya*, Alumni, Bandung, 1981, h.48.

<sup>3</sup>Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Cetakan Kedua, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, h. 1.

kenyataannya banyak menimbulkan masalah. Adanya penambahan alat pada pompa ukur BBM berupa rangkaian elektronik untuk melakukan kecurangan. Praktek ini mengakibatkan kerugian pada masyarakat yang tidak menyadari yang telah ditipu saat pengisian bahan bakar minyak. Berbagai modus dilakukan oknum SPBU tersebut salah satu dengan memanipulasi alat ukur pada pompa bensin sehingga seolah-olah bahan bakar yang disisi pada konsumen sesuai dengan harga yang dibayarkan. Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PTKN) Kementerian Perdagangan menemukan kecurangan pada SPBU saat melakukan sidak langsung sejumlah SPBU diwilayah pantai utara pada 15-23 Mei 2019. Telah ditemukan adanya penambahan pada pompa ukur BBM berupa rangkaian elektronik di SPBU Bungkul 34.45232 yang berada di Jalan Soekarno Hatta, Kelurahan Bojongsari, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat. Setelah dilakukan pengujian, hasilnya berada didalam batas kesalahan yang diizinkan yaitu sekitar 0,5 persen. Berdasarkan hukum perlindungan konsumen, kecurangan SPBU tersebut diduga melanggar Pasal 25 huruf b dan Pasal 27 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal.<sup>4</sup> Dalam hal transaksi jumlah BBM sesuai dengan nilai yang dibeli seperti yang diatur Pasal 4 Huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## II. METODELOGI

Penulisan sebuah karya ilmiah memerlukan sebuah metode penelitian dalam proses pembuatannya, metode penelitian mempunyai fungsi yang vital sekali dalam penulisan sebuah karya ilmiah. Tujuan adanya metode penelitian dalam penyusunan penulisan agar dapat dilakukan dengan runtut dan terarah untuk menyelesaikan masalah baik teoritis maupun praktis. Metode yang dipakai oleh penulis ialah metode dari penelitian dibidang hukum yang termasuk satu diantara bermacam jenis penelitian yang ada.

Metode yang penulis gunakan dalam skripsi ini adalah yuridis normatif. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*) yang berkaitan dengan

---

<sup>4</sup> Mochamad Januar Rizki, *Menuntut Perlindungan Konsumen Akibat Praktik SPBU Curang*, di peroleh dari <https://www.hukumonline.com/berita-menuntut-perlindungan-konsumenakibat-praktik-spbu-curang>, diakses pada tanggal 23 Juli 2019

perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian pengisian bahan bakar minyak di SPBU terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas kerugian pengisian Bahan Bakar Minyak di SPBU**

Perkembangan ekonomi yang pesat serta kemajuan teknologi dan industry telah menghasilkan beragam jenis barang dan/jasa yang variatif, sehingga konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis pilihan barang dan/atau jasa. Kondisi tersebut dapat menguntungkan konsumen karena kebutuhan terhadap suatu barang dan/jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, tetapi disisi lain, menempatkan konsumen pada posisi yang lemah karena konsumen hanya sebagai objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besar melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan dengan pelaku usaha yang relatif lebih kuat. Secara umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan perlindungan bagi konsumen untuk melindungi seluruh hak-hak yang dimiliki konsumen dan menjadi payung hukum bagi konsumen.<sup>5</sup>

Pada dasarnya penyaluran BBM kepada konsumen pihak yang terlibat adalah SPBU, baik yang dimiliki oleh Pertamina maupun Pertamina yang dimiliki oleh swasta. SPBU disebut sebagai “pelaku usaha dikarenakan melakukan penjualan BBM kepada masyarakat atau konsumen dengan penetapan tertentu. Namun pelaku usaha harus mendapat izin dari pemerintah tentang kegiatan usaha hilir (pengolahan, pengangkutan, penyimpanan dan niaga)”. Umumnya SPBU dengan logo Pertamina adalah SPBU yang mendapatkan lisensi dari Pertamina untuk menjalankan usaha/niaga penyaluran minyak kepada konsumen.<sup>6</sup>

Bentuk perlindungan hukum kepada konsumen terdapat 2 bentuk menurut Philipus M. Hadjon, yaitu “perlindungan hukum *preventif* dan perlindungan hukum *represif*. Perlindungan *preventif* merupakan bentuk perlindungan hukum untuk mencegah terjadinya suatu masalah atau dapat dikatakan perlindungan konsumen

---

<sup>5</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2003, h. 12.

<sup>6</sup> Tim Kajian YKLI, *Analisis Ganti Kerugian atas Ketidaksesuai Takaran BBM di SPBU*, 2017.

sebelum melakukan pembelian atau menggunakan barang dan/atau jasa yang akan dipergunakannya. Perlindungan secara Refresif merupakan perlindungan hukum dimana lebih ditunjukkan dalam menyelesaikan sengketa dilakukan dengan penindakan, pemberian sanksi berupa sanksi perdata, administrative dan pidana”.<sup>7</sup> Konsumen yang dirugikan dalam pengisian BBM di SPBU berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum secara *preventif* maupun *represif*. Perlindungan hukum bagi konsumen diperuntukkan bagi konsumen untuk menjaga hak-haknya. Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dikatakan konsumen berada dalam posisi yang lemah. karena itu ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat.

### **Perlindungan Hukum terhadap Konsumen secara *Preventif***

Perlindungan hukum terhadap konsumen dipandang secara materil maupun formil sangat penting, hal tersebut terjadi karena semakin maraknya barang dan/atau jasa yang dipasarkan di masyarakat sehingga otomatis masalah mengenai konsumen juga akan semakin meningkat, perlindungan hukum secara preventif sendiri merupakan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang mempunyai tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran dan memberikan rambu-rambu atau batas-batas dalam melakukan suatu kewajiban.

Bentuk perlindungan yang dimaksud disini adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk melakukan pencegahan sebelum adanya pelanggaran. Bentuk perlindungan yang diberikan yakni berupa memberikan perlindungan hukum dan pemenuhan hak-hak yang telah dilanggar. Hak konsumen merupakan hak dasar dalam melindungi diri dari kecurangan pelaku usaha. Hak konsumen pertama kali dikemukakan tanggal 15 Maret 1962 oleh, John F. Kennedy antara lain<sup>8</sup> “hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), hak untuk memilih (*the right to choose*), hak untuk memperoleh informasi (*the right to be informed*), dan hak untuk didengarkan (*right to be heard*)”.

Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun

---

<sup>7</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 2007, h. 2.

<sup>8</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Indonesia edisi Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, h. 19.

1999 tentang Perlindungan Konsumen peraturan yang dibuat untuk memenuhi hak setiap konsumen yang diharapkan serta melindungi haknya untuk dapat memanipulasi kerugian dan kecurangan yang terjadi didunia usaha, yakni seperti pembelian yang tidak sesuai dengan tara, timbangan, ukuran. Salah satunya kerugian konsumen akibat pembelian BBM di SPBU yang tidak sesuai dengan takaran. Adanya perlindungan yang diberikan pemerintah terkait masalah tersebut membuat pihak konsumen merasa terjamin perlindungan hukumnya. Tetapi perlindungan hukum yang diberikan kepada pihak konsumen haruslah berdasarkan asas-asas yang telah diatur dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Konsumen yang dirugikan atas pembelian BBM di SPBU akan mendapatkan perlindungan apabila haknya tidak terpenuhi oleh pelaku usaha. Dengan terpenuhinya hak-hak tersebut dapat terjalannya kegiatan usaha yang jujur serta terhindar dari kerugian yang dapat membahayakan keselamatannya. Namun apabila pelaku usaha SPBU ketidaksesuain pemberian informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai ukuran, timbangan yang diperjualkan. Hal tersebut dapat melanggar ketentuan yang ada. Dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahawa pelaku usaha harus memenuhi kewajiban sebagaimana berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan 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 yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

Penjualan BBM ini diduga melanggar kewajiban dari pelaku usaha yang merugikan konsumen tidak jujur dan secara benar dalam melayani konsumen yang telah di tetapkan Undang-Undang perlindungan konsumen yang mengatur kegiatan

pelaku usaha. Pelaku usaha diatur juga larangan yang tidak diperbolehkan yang diatur dalam pasal 8 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berkaitan dengan sistem pengukur alat-alat ukur dengan menggunakan teknologi dalam kaitanya pelaku usaha dimana terdapat larangan bagi pelaku usaha, yang tertulis dalam Pasal 25 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal, yaitu dilarang mempunyai, menaruh, memamerkan, memakai atau menyuruh memakai:

- a. Alat-alat ukur, takar, timbangan, dan atau perlengkapannya yang bertanda batal;
- b. Alat-alat ukur, takar, timbangan, dan atau perlengkapannya yang tidak bertanda tera sah yang berlaku atau tidak disertai keterangan pengesahan yang berlaku;
- c. Alat-alat ukur, takar, timbangan, dan atau perlengkapannya yang teranya rusak;
- d. Alat-alat ukur, takar, timbangan, dan atau perlengkapannya yang setelah padanya dilakukan perbaikan atau perubahan yang dapat mempengaruhi panjang, isi, berat, atau penunjukannya, yang sebelum dipakai kembali tidak disahkan oleh pegawai yang berhak;
- e. Alat-alat ukur, takar, timbangan, dan atau perlengkapannya yang panjang, isi, berat atau penunjukannya menyimpang dari nilai yang seharusnya dari pada yang diizinkan berdasarkan Pasal 2 huruf c Undang-Undang ini untuk tera ulang;
- f. Alat-alat ukur, takar, timbangan, dan atau perlengkapannya yang mempunyai tanda khusus yang memungkinkan orang menentukan ukuran, takaran, atau timbangan menurut dasar dan sebutan lain dari pada yang dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang ini;
- g. Alat-alat ukur, takar, timbangan, dan atau perlengkapannya untuk keperluan lain dari pada yang dimaksud dalam atau berdasarkan Undang-Undang ini.

Penggunaan alat ukur oleh pelaku usaha yang dijelaskan pada Pasal 28 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal, yaitu dilarang dipakai pada tempat-tempat seperti yang di jelaskan pada Pasal 25 Undang-Undang ini menyuruh atau memakai:

- a. Alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya dengan cara lain atau dalam kedudukannya lain dari pada yang seharusnya;
- b. Alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya untuk mengukur, menakar atau menimbang melebihi kapasitas maksimumnya;
- c. Alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya untuk mengukur, menakar, menimbang atau menentukan ukuran kurang dari pada batas terendah yang ditentukan berdasarkan Keputusan Menteri.



Selain itu upaya perlindungan hukum yang dapat dilakukan dalam bentuk preventif yaitu dengan dilakukannya kegiatan uji tera dan tera ulang terhadap system mesin digital SPBU demi menjaga kekutan takaran bahan bakar yang diterima konsumen, agar hak dari konsumen dapat terpenuhi sebagaimana mestinya, perlu adanya jaminan dalam kebenaran pengukuran serta adanya ketertiban dan kepastian hukum dalam pemakaian satuan ukur, standar satuan, metode pengukuran. Adanya standarisasi sangat penting untuk memastikan keakurasian dari obyek yang diukur yang dapat memberikan jaminan ketepatan pengukuran serta pengendalian mutu dalam hal takan BBM. Diperuntukkan untuk menghindari konsumen dari indikasi-indikasi kecurangan takaran dan menghindari konsumen dari kerugian akibat pembelian BBM yang tidak sesuai dengan ukurannya. pentingnya suatu perlindungan hukum bagi konsumen semata-mata hanya untuk memberikan suatu kepastian hukum. Konsumen akan merasakan bentuk perlindungan hukum apabila hak-haknya terpenuhi oleh Negara.

#### **Perlindungan Hukum terhadap Konsumen secara *represif***

Perlindungan hukum *represif* adalah perlindungan yang diberikan sebagai suatu upaya untuk menanggulangi terjadinya suatu sengketa pada konsumen yang dianggap merugikan kepentingannya. Perlindungan ini merupakan perlindungan akhir dengan tujuan untuk menyelesaikan sebuah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan umum merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh konsumen, namun konsumen merasa penyelesaian ini lebih banyak mendapatkan kerugian dibandingkan keuntungan. Penyelesaian lain yang dianggap tidak memakan waktu lama yakni dengan menggunakan penyelesaian diluar pengadilan.

Seperti yang telah terdapat dalam Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan yang berada dilingkungan Peradilan Umum. Upaya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui dua cara, dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak bersengketa. Hal tersebut

didasarkan pada Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian diluar pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan pada Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat menuntut ganti rugi atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui 2 (dua) cara yakni yakni melalui Pengadilan dan diluar Pengadilan. Sementara itu, penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan atau didalam pengadilan dapat disebut dengan non litigasi. Lebih banyak dari kalangan bisnis atau perusahaan menggunakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan karena ingin menghindari birokrasi perkara, biaya, dan waktu, sehingga relative lebih cepat dengan biaya ringan, lebih mudah untuk meningkatkan dan menjaga harmoni sosial dengan mengembangkan budaya musyawarah.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan selain di BPSK juga bisa dilakukan di Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang diatur dalam Pasal 44 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

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

Didalam Lembaga Pelindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) akan membantu konsumen yang ingin mengadukan hak-haknya. Dengan bantuan LPKSM, biasanya konsumen yang akan mengadukan haknya juga akan memperoleh banyak pengetahuan hukum yang sangat berguna sebagai bekal atau dasar untuk menyelesaikan masalahnya, termasuk dalam menyelesaikan masalah sengketa dengan pelaku usaha. LPKSM dalam memberikan informasi yang sebaik-

baiknya mengenai perlindungan konsumen. Setiap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang kemudian akan berdampak merugikan konsumen maka kedepannya akan diberikan sanksi. Hal tersebut sangat penting dalam memberikan peringatan bagi pelaku usaha dan yang terpenting adalah memberikan perlindungan bagi konsumen secara represif sehingga kedepannya pelaku usaha dapat menyediakan barang atau jasa yang mempunyai standarisasi yang terpercaya.

Pemberian sanksi terhadap pelaku usaha dalam pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM) di SPBU yang bersifat perdata diatur dalam Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa:

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 Ayat (2) dan Ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
2. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
3. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana yang dimaksud pada Ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 61 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar yang diperbolehkannya penuntutan pidana pada pelaku usaha dan/atau pengurusnya, sedangkan pengaturan mengenai sanksi pidana pokok terdapat pada Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 Ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 Ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, Ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
2. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 Ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, Pasal 17 Ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pelayanan di SPBU yang menyalurkan BBM dengan menggunakan alat ukur system digital pada kenyataannya banyak menimbulkan permasalahan hukum, salah satunya perlindungan hukum terhadap masyarakat/konsumen yang dirugikan dalam

pengisian BBM atas ketidaksesuaian tera dispenser dengan menggunakan system teknologi di SPBU. Perlindungan hukum secara *represif* diharapkan dapat berdampak baik bagi pelaku usaha SPBU dan juga bagi konsumen yang dirugikan dalam mengambil langkah. Sehingga pelaku usaha SPBU yang terbukti melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen merasa jera dan berniat untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan dalam pengisian Bahan Bakar Minyak. Selain itu, upaya perlindungan hukum yang dapat dilakukan dalam bentuk represif terhadap konsumen yakni penyegelan SPBU-SPBU yang terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan oleh pihak yang berwenang. Karena sesungguhnya pelaku usaha dan konsumen adalah merupakan pihak yang saling membutuhkan. Namun dalam hal pemanfaatan masyarakat merupakan salah satu pihak yang perlu untuk mendapatkan perhatian dan perlindungan hukum.

### **Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen atas kerugian pengisian Bahan Bakar Minyak di SPBU**

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tanggung jawab pelaku usaha ialah, memberikan ganti rugi kepada konsumen akibat kerusakan, pencemaran, dan/atau mengkomsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha yang bersangkutan. Ganti tersebut tidak selalu berupa pembayaran sejumlah uang, tetapi dapat pula berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenisnya atau setara nilainya, atau penawaran kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian kerugian menurut Djasadin Saragih, adalah “berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan yang melanggar norma oleh pihak lain”.<sup>9</sup> Kerugian yang diderita secara garis besar dapat dibagi atas dua bagian, yakni berupa kerugian yang menimpa diri sendiri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang. Sedangkan kerugian harta benda sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan keuntungan yang diharapkan.

Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan. secara kepadanya.<sup>10</sup> Secara

---

<sup>9</sup> Djasadin Saragih, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Airlangga Universitas Press, Surabaya, 1985, h. 54.

<sup>10</sup> Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005.

umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen, baik berupa materi, fisik maupun jiwa dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah diuraikan dalam Bab II tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen, yang secara garis besar didasarkan 2 kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum dan tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi. Didalam ketentuan pasal 19 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen juga mengandung prinsip-prinsip sebagai berikut, Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan unsur kesalahan, Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, Prinsip tanggung jawab mutlak, Tanggung jawab dengan pembatasan

Pertanggungjawaban lain yang harus diberikan pelaku usaha SPBU kepada konsumen menurut Pasal 19 Undang-Undang tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan ganti kerugian yaitu pada ayat (1) yaitu Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan; Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi;

Memperhatikan ketentuan pasal 19 ayat (1) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan unsur- unsur kerugian terdiri dari kerugian atas kerusakan, kerugian atas pencemaran, dan kerugian konsumen. Pada dasarnya bentuk atau wujud ganti kerugian dalam sengketa konsumen menurut pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, meliputi, pengembalian uang, pengembalian barang dan/jasa, pemberian kesehatan.<sup>11</sup>

Mencurangi takaran Bahan Bakar Minyak adalah suatu perbuatan yang tidak dapat dibuktikan langsung secara kasat mata, seperti melihat bejana ukur sebagaimana standar yang ditentukan oleh Badan Metrologi Legal. Dalam kasus

---

<sup>11</sup> Janus Sidabalok, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2014, h. 7.

kecurangan ini pelaku usaha yang mempermainkan takaran yang sifatnya kasuistik tidak menimbulkan banyak konsumen yang merasa dirugikan maka permintaan ganti ruginya jika jelas terbukti terjadi ketidaksesuaian takaran oleh pihak SPBU maka konsumen dapat meminta ganti kerugian secara langsung kepada SPBU yang bersangkutan atau meminta bantuan PT. Pertamina untuk ganti kerugian tersebut. Sedangkan jika kasus kecurangan takaran adalah kasus yang sistematis atas dasar kesengajaan yang dilakukan Pelaku usaha serta melibatkan banyak korban konsumen yang dirugikan dan baru diungkap beberapa minggu/bulan maka konsumen harus meminta bantuan Badan Perlindungan Konsumen dengan gugatan perbuatan melawan hukum. Tanpa adanya langkah yang strategis yang tepat perlu diakui bahwa selama ini Pertamina atau pelaku usaha SPBU mengalami kesulitan untuk bertanggungjawab atas kerugian konsumen, khususnya dalam memberikan ganti kerugian, kesulitannya anatara lain, banyaknya frekuensi dan mobilitas masyarakat/konsumen dalam melakukan transaksi pembelian BBM, tidak adanya catatan transaksi penjualan oleh pelaku usaha secara spesifik, minimnya bukti transaksi yang dimiliki masyarakat/konsumen sebagai bukti, akibatnya konsep pemberian ganti rugi secara perorangan atau kelompok sangat menyulitkan untuk direalisasikan oleh pelaku usaha, tidak hanya itu konsumen juga dalam mengajukan klaim sulit karena riwayat transaksi di SPBU itu tidak tersimpan.

Selain pertanggungjawaban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dalam kasus kecurangan pengisian BBM, Pelaku usaha melanggar ketentuan Pasal 8 Ayat (1) huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang tidak memberikan BBM sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah yang sebenarnya. Sehingga pelaku usaha dapat dijatuhi hukuman pidana yang diatur dalam Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 Ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 Ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, Ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)”. Terkait Pasal 62 dapat dijatuhkan hukuman tambahan yang diatur didalam Pasal 63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen, yaitu berupa: Perampasan barang tertentu, Pengumuman putusan hakim, Pembayaran ganti rugi, Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, Pencabutan izin usaha.

Selain itu juga Pelaku usaha SPBU telah melanggar Pasal 25 huruf b dan Pasal 27 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal tentang perbuatan yang dilarang. Sehingga pelaku usaha SPBU dapat dijatuhi hukuman pidana yang diatur dalam Pasal 32 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal yaitu: “Barang siapa melakukan perbuatan yang tercantum dalam Pasal 25, Pasal 26, Pasal 27, Pasal 28 Undang-Undang ini dipidana penjara selama-lamanya 1 (satu) tahun dan atau denda setinggi-tingginya Rp. 1.000.000,00”.

Sengketa akan timbul apabila salah satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak lain, sedangkan pihak lain tidak merasa demikian. Sengketa konsumen adalah sengketa konsumen dengan pelaku usaha tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu.<sup>12</sup>Upaya penyelesaian konsumen dapat dilakukan melalui peradilan umum dan diluar pengadilan atau yang biasa disebut dengan non litigasi yang akan melalui proses mediasi, negosiasi atau konsiliasi, yang dilakukan untuk mendapatkan kesepakatan mengenai tindakan tertentu dalam upaya menjami tidak terjadinya kerugian yang akan diderita oleh konsumen. Hal ini didasarkan azas *Choice of law* atau asas pilihan hukum sesuai dengan pilihan kedua belah pihak yang bersangkutan. Selanjutnya dalam kegiatan pengisian Bahan Bakar Minyak di SPBU

Berdasarkan ketentuan pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan penjelasannya maka dapat disimpulkan penyelesaian konsumen dapat dilakukan dengan melalui cara-cara sebagai berikut: Penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa (pelaku usaha dengan konsumen ), tanpa melibatkan pengadilan atau pihak ke 3 yang netral, Penyelesaian melalui pengadilan. Penyelesaian konsumen melalui pengadilan mengacu ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku, Penyelesaian di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Biasanya

---

<sup>12</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Bandung, 2002, h. 221.

dalam mengatasi rumitnya proses pengadilan diperadilan umum, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan solusi dalam upaya penyelesaian konsumen di luar pengadilan umum. Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, jika telah dipilih upaya penyelesaian diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak lain yang bersengketa dipengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka diluar pengadilan. Secara lengkap tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan dan tidak menentukan adanya pemisahan tugas anggota dari Lembaga ini yang bertindak sebagai mediator, arbitrator, maupun konsiliator. Sehingga karena tidak ada pemisahan sengketa konsumen diselesaikan secara berjenjang, bahwa setiap sengketa diusahakan melalui mediasi, jika gagal, penyelesaian ditingkatkan melalui konsiliasi dan jika masih gagal ditingkatkan terhadap penyelesaian melalui cara peradilan arbitrase. Diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin agar tidak akan terjadi kemabali kerugian yang dialami konsumen Keberadaan pengadilan dalam kehidupan bermasyarakat tidak terlepas dari tugas pokok yang menjadi kewajibannya yaitu, menerima, memeriksa, dan mengadili serta menyelesaikan setiap perkara yang diajukan. Untuk melakukan pengkajian hukum dalam kaitannya dengan tugas pokok tersebut. Pengadilan dibentuk bukan hanya semata-mata untuk memenuhi struktur perangkat kenegaraan, tetapi juga memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mencarai keadilan. Menyelesaikan sengketa melalui pengadilan adalah kemauan pihak yang bersengketa bukan karena kemauan hakim

Dasar gugatan yang dapat dilakukan konsumen terhadap kecurangan pelaku usaha SPBU diatur dalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun tentang Perlindungan Konsumen. Tetapi Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat, Biaya perkara yang mahal, Pengadilan pada umumnya tidak responsive,



Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah.<sup>13</sup> Dapat diambil ditarik kesimpulan bahwasannya Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas kerugian pengisian Bahan Bakar Minyak di SPBU terdapat 2 bentuk yaitu perlindungan hukum *preventif* dan perlindungan hukum *represif*, dimana perlindungan *preventif* merupakan suatu bentuk perlindungan untuk mencegah suatu terjadinya suatu masalah dengan dilakukannya kegiatan uji tera dan tera ulang terhadap system mesin digital SPBU demi menjaga keakuratan takaran bahan bakar yang diterima konsumen. Perlindungan secara *Refresif* merupakan perlindungan hukum dimana lebih ditunjukkan dalam menyelesaikan sengketa dilakukan dengan penindakan, pemberian sanksi berupa sanksi perdata, administrative dan pidana, apabila SPBU telah terbukti melakukan kecurangan maka Badan standarisasi metrologi legal maupun disprindag bekerjasama dengan aparat hukum lainnya untuk melakukan tindakan penyegelan SPBU untuk memberikan efek jera kepada pelaku usaha dan memberikan ganti rugi kepada konsumen ketika konsumen merasa dirugikan.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen atas kerugian pengisian Bahan Bakar Minyak di SPBU karena kecurangan Pelaku usaha SPBU melanggar ketentuan Pasal 8 Ayat (1) huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang tidak memberikan BBM sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah yang sebenarnya yang terjadi Selain itu juga pelaku usaha SPBU telah melanggar Pasal 25 huruf b dan Pasal 27 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 Metrologi Legal tentang perbuatan yang dilarang sehingga pelaku usaha harus bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi berupa uang ataupun dalam bentuk BBM sesuai dengan jumlah yang sebenarnya selain itu juga masih ada, sanksi administratif, hukuman pidana dan pencabutan izin usaha.

#### **IV. KESIMPULAN**

Bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha SPBU Bungkul Kabupaten Indramayu adalah tanggung jawab dalam bentuk *product liability* yang mana SPBU Bungkul Kabupaten Indramayu memiliki tanggung jawab untuk memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen, khususnya terhadap hak atas kenyamanan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak untuk mendapatkan ganti

---

<sup>13</sup> Ahmadi Miru, *Op Cit*, h. 112-113.

kerugian. Dalam hal pemberian ganti rugi, pengisian Bahan Bakar Minyak di SPBU Bungkul berkewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi dalam bentuk pengembalian uang sebesar jumlah takaran yang sudah dirugikan, serta pengembalian dari jumlah takaran yang dimiliki oleh konsumen yang setara atau sama nilainya sebelum adanya kecurangan yang menyebabkan kerugian yang menimpa konsumen, upaya penyelesaian yang dilakukan oleh Konsumen melalui gugatan diluar pengadilan dan Melalui gugatan ke peradilan umum dengan menempuh salah satu cara penyelesaian yang ditawarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## **DAFTAR BACAAN**

### **Buku**

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

Hadjon, Philipus M., *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 2007.

Hamzah, Andi, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta 2005.

Miru, Ahmadi, *Prinsip-prinsip perlindungan hukum konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo persada, Jakarta, 2013.

Nasution, Az., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Bandung, 2002.

Saragih, Djasadin, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Airlangga Universitas Press, Surabaya, 1985.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Indonesia edisi Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006.

Sidabalok, Janus, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen*, PT Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2014.

Widjaja, Gunawan, dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2003.

### **Artikel Jurnal**

Tim Kajian YKLI , *Analisis Ganti kerugian atas ketidaksesuai takaran BBM di SPBU*, 2017.

### **Internet**

<https://www.pertamina.com/id/sejarah-pertamina/> di akses tanggal 2 oktober 2019.

Rizki, Mochamad Januar, *Menuntut Perlindungan Konsumen Akibat Praktik SPBU Curang*, di peroleh dari <https://www.hukumonline.com/berita-menuntut-perlindungan-konsumenakibat-praktik-spbu-curang>, diakses pada tanggal 23 Juli 2019.