

**IMPLEMENTASI PROGRAM PASTI PAS SEBAGAI WUJUD
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN STASIUN
PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) MENURUT UNDANG-
UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi di Kota Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum

Oleh :

MUHKAM ARIEF W

NIM. 0410113140



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
MALANG**

2009

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI PROGRAM PASTI PAS SEBAGAI WUJUD
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN STASIUN
PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) MENURUT UNDANG-
UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi di Kota Malang)**

Disusun Oleh:

**MUHKAM ARIEF W
NIM. 0410113140**

Skripsi ini telah disahkan oleh Dosen Pembimbing pada tanggal:

Pembimbing Utama

Indrati, SH.MS.

NIP. 19480222 198003 2 001

Ketua Majelis Penguji

Dr. Sihabudin, SH. MH.

NIP. 19591216 198503 1 001

Pembimbing Pendamping

Hanif Nur Widhiyanti SH.M.Hum.

NIP. 19780811 200212 2 001

Ketua Bagian Hukum Perdata

Rachmi Sulistyarini, SH.MH.

NIP. 19611112 198601 2 001

Mengetahui,

Dekan

Herman Suryokumoro, SH.MS.

NIP. 19560528 198503 1 002

LEMBAR PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI PROGRAM PASTI PAS SEBAGAI WUJUD
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN STASIUN
PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) MENURUT UNDANG-
UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi di Kota Malang)**

Disusun Oleh:

**MUHKAM ARIEF W
NIM. 0410113140**

Disetujui tanggal: 3 Agustus 2009

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Indrati, SH.MS.

NIP.19480222 198003 2 001

Hanif Nur Widhiyanti SH.M.Hum.

NIP.19780811 200212 2 001

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata

Rachmi Sulistyarini, SH.MH.

NIP. 19611112 198601 2 001

KATA PENGANTAR



Assalamu' alaikum Wr.Wb.

Segala Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah yang tiada henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul: Implementasi Program Pasti Pas Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Menurut Undang-Undang no.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di Kota Malang)

Setelah melewati berbagai kesulitan yang penulis hadapi terutama mengingat keterbatasan kemampuan penulis, akan tetapi berkat adanya bantuan dari semua pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah swt yang telah memberi segala rahmat kebaikannya sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Nabi Muhammad saw “Sang Revolusioner” yang menjadi panutanku selama hidup.
3. Kedua Orang Tuaku tercinta, kakak dan adiku, kakek dan nenek, serta saudara-saudaraku yang telah mencurahkan doa, air mata, kasih sayang, perhatian, bimbingan, dorongan baik moril maupun materiil, serta semua pengorbanan yang telah diberikan dalam keberhasilan skripsi ini.

4. Dian Ocktavianti yang telah memberi pelajaran berharga dalam hidup ku ini sehingga dengan semangat yang baru aku bisa menyelesaikan skripsi ini, *thanks for your love, affection, and support.*
5. Ibu INDRATI, SH.MS, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi pengarahan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
6. Ibu HANIF NUR WIDHIYANTI, SH.MHum, selaku dosen pembimbing pendamping atas kesabaran dan selalu memberi motivasi serta pengarahan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
7. Bapak Eko selaku penanggung jawab SPBU Panji Suroso yang telah memberi banyak bantuan data bagi skripsi ini.
8. Bapak Didit selaku penanggung jawab SPBU Sumpster yang telah memberi banyak bantuan data bagi skripsi ini.
9. Bapak Joko Santoso dan Bapak Mahmud selaku penanggung jawab SPBU Mayjen Wiyono yang telah memberi banyak bantuan data bagi skripsi ini.
10. Bapak Soemito selaku Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Malang yang telah memberikan banyak data sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Bapak Herman Suryokumoro, S.H.,M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
12. Ibu Rachmi sulistyarini, SH.MH. selaku Ketua konsentrasi hukum Perdata.
13. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar, mendidik, dan membimbing penulis selama menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
14. Teman-teman yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat atas terselesaikannya skripsi ini.

Atas bantuan, bimbingan dan pengarahannya serta dorongan yang diberikan semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, dan penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses penyusunan skripsi ini penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam mengembangkan dunia keilmuan, khususnya di bidang Hukum Perdata dan semoga Allah senantiasa memberikan kekuatan iman dan semangat bagi kita untuk menjadi makhluk yang bermanfaat bagi sesama, Amiiin.

Wassalamu' alaikum Wr.Wb.

Malang, 5 Agustus 2009

Penulis



DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Lembar Persetujuan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Lampiran.....	ix
Abstraksi.....	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Tentang Implementasi.....	11
B. Kajian Tentang Perlindungan Hukum.....	13
C. Kajian Tentang Perlindungan Konsumen	
1) Pengertian Perlindungan Konsumen.....	16
2) Tujuan Perlindungan Konsumen.....	18
3) Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	20
4) Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen.....	21
D. Kajian Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha	
1) Pengertian Konsumen.....	22
2) Hak dan Kewajiban Konsumen.....	23
3) Pengertian Pelaku Usaha.....	24
4) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	25
5) Prinsip-Prinsip Pertanggungjawaban Pelaku Usaha.....	27
E. Kajian Tentang Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan.....	29
F. Kajian Tentang SPBU	
1) Definisi SPBU.....	31
2) Program Pasti Pas.....	31
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Metode Pendekatan.....	36
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Jenis dan Sumber Data.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Populasi dan Sampel.....	38
F. Analisis Data.....	39
G. Definisi Operasional.....	40

BAB IV : PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Malang.....	41
B. Implementasi Program Pasti Pas Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Menurut UUPK.....	44
C. Hambatan Pada Implementasi Program Pasti Pas Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU).....	52
D. Upaya Yang Bisa Ditempuh Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Implementasi Program Pasti Pas Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU).....	58

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	66

**DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN**



DAFTAR TABEL

Tabel 1

Sikap konsumen BBM setelah adanya program Pasti Pas di SPBU..... 46

Tabel 2

Pelayanan Operator Kepada Konsumen di SPBU Pasti Pas..... 48

Tabel 3

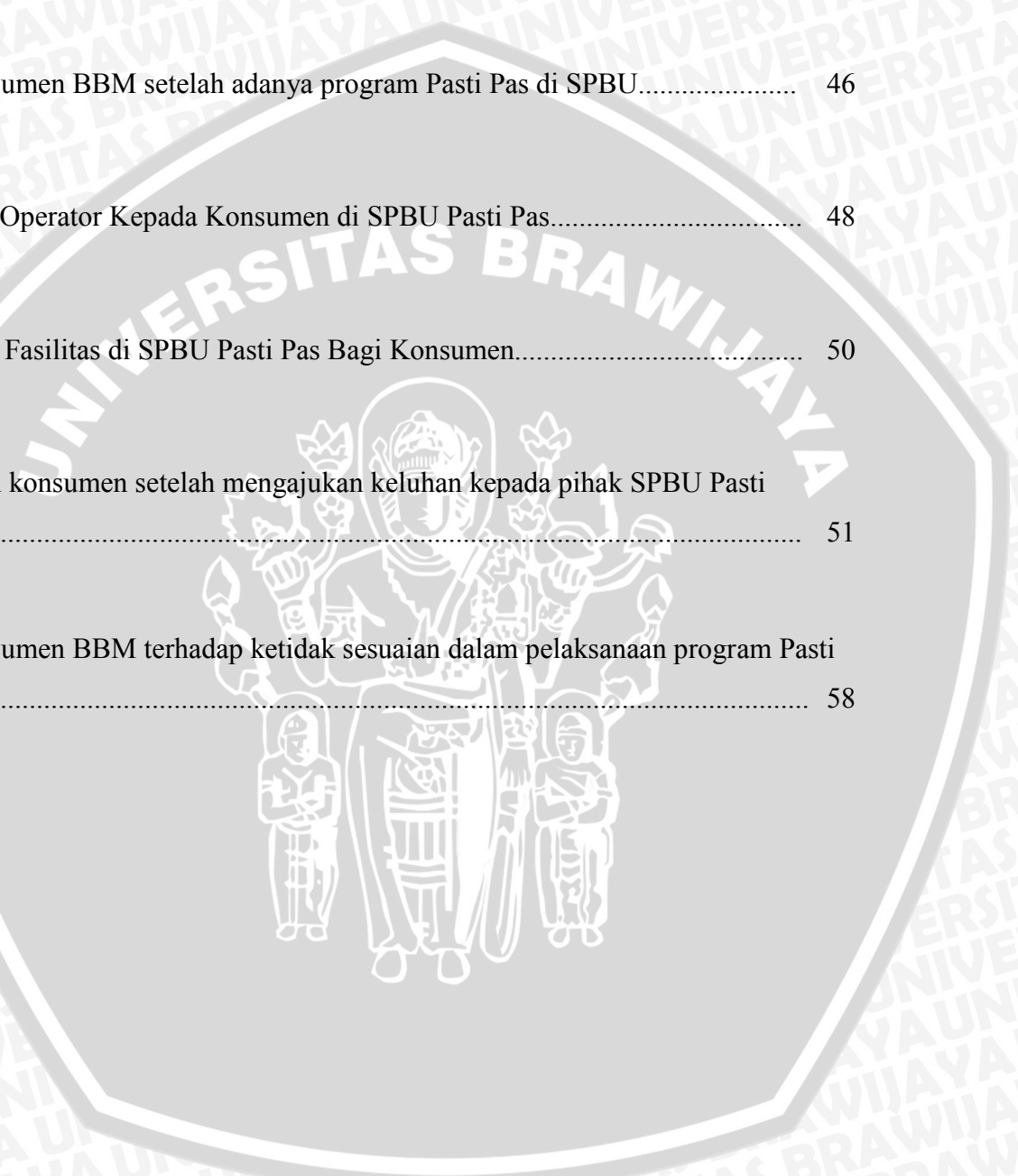
Kelayakan Fasilitas di SPBU Pasti Pas Bagi Konsumen..... 50

Tabel 4

Tanggapan konsumen setelah mengajukan keluhan kepada pihak SPBU Pasti Pas..... 51

Tabel 5

Sikap konsumen BBM terhadap ketidak sesuaian dalam pelaksanaan program Pasti Pas..... 58



DAFTAR LAMPIRAN

Surat keterangan telah melakukan penelitian di SPBU Panji Suroso

Surat keterangan telah melakukan penelitian di SPBU Mayjen Wiyono

Surat keterangan telah melakukan penelitian di SPBU Sumber Sari

Surat keterangan telah melakukan penelitian di Yayasan Lembaga Kosumen Malang



ABSTRAKSI

MUHKAM ARIEF WIDODO, 0410113140 Hukum Perdata Ekonomi, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Agustus 2009, IMPLEMENTASI PROGRAM PASTI PAS SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA LAYANAN STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) MENURUT UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KOSUMEN (Studi di Kota Malang), INDRATI, S.H.,M.S.: HANIF NUR WIDHIYANTI, S.H., M.Hum.

Kebutuhan masyarakat akan bahan bakar bagi kendaraan bermotor nya memberi peluang bagi pelaku usaha SPBU untuk mendapat keuntungan yang sangat besar. Tidak mengherankan masih adanya SPBU yang tega berbuat curang kepada konsumen untuk mengurangi takaran BBM nya. Hal ini disikapi serius oleh Pertamina, untuk lebih siap menghadapi pasar bebas Pertamina meluncurkan program Pasti Pas, dimana program ini mempunyai tujuan untuk memberikan penghargaan lebih atas hak-hak konsumen SPBU. Namun tidak semua SPBU yang mendapat sertifikasi program ini, hanya SPBU yang mempunyai kemauan untuk menjadi lebih baik di mata konsumen yang bersedia mendaftarkan, diaudit, lalu melakukan kontrak dengan Pertamina. SPBU Pasti Pas mempunyai banyak kelebihan dibandingkan dengan SPBU yang belum menerapkan program Pasti Pas ini. Di sini penulis tertarik untuk meneliti langsung di lapangan tentang implementasi atau penerapan program Pasti Pas di lapangan secara langsung.

Ada tiga rumusan masalah yang menjadi fokus kajian dalam penulisan ini, yaitu : 1) Bagaimana implementasi program Pasti Pas sebagai wujud perlindungan hukum bagi pengguna layanan SPBU menurut UU no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen? 2) Hambatan apa saja yang ada pada implementasi program Pasti Pas sebagai wujud perlindungan hukum bagi pengguna layanan SPBU menurut UU no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen? 3) Upaya apa saja yang bisa ditempuh untuk mengatasi hambatan dalam implementasi program Pasti Pas sebagai wujud perlindungan hukum bagi pengguna layanan SPBU tersebut?

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara, sedangkan data sekunder dilakukan dengan studi kepustakaan. Selanjutnya, seluruh data yang ada dianalisis secara deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian yaitu di SPBU Sumbersari, SPBU Mayjen Wiyono, SPBU Panji Suroso, dan kantor Yayasan Lembaga Konsumen Malang (YLK Malang).

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, bahwa Prgram Pasti Pas di lapangan telah berjalan lancar dan masyarakat sebagai kosumen menginginkan seluruh SPBU Pertamina menerapkan Program Pasti Pas, karena masyarakat sangat puas akan keberadaan program ini.

Hambatan yang dihadapi dalam penerapan program Pasti Pas ini dibagi menjadi dua, yaitu hambatan internal yang berasal dari dalam SPBU yang pertama berupa masalah modal yang sangat besar, modal ini berkaitan dengan pada saat penambahan fasilitas dan perawatan fasilitas yang lebih maksimal dari SPBU yang belum menerapkan Program Pasti Pas. Hambatan internal yang kedua adalah masalah operator yang mempunyai jiwa dan kepribadian yang berbeda-beda, sehingga masih dikhawatirkan kesiapan mental operator tersebut masih labil. Sedangkan hambatan eksternal adalah hambatan dari luar SPBU yang berupa sifat konsumen itu sendiri yang dirasakan masih enggan melakukan keluhan bila terjadi ketidaksesuaian dalam penerapan Program Pasti Pas ini.

Upaya yang bisa diambil untuk mengatasi hambatan-hambatan di atas adalah dengan cara peminjaman modal bagi masalah permodalan, pelatihan operator bagi kesiapan mental operator yang lebih baik, penyediaan tenaga cadangan bagi operator oleh pelaku usaha SPBU bila intensitas pembelian BBM sangat padat untuk menjaga operator dalam keadaan yang prima sehingga 3-S dapat terlaksana dengan baik, serta kesadaran masyarakat harus lebih tinggi untuk memeperjuangkan hak-haknya bila dilanggar oleh pelaku usaha.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini kebutuhan akan transportasi menjadi sangat penting. Kendaraan bermotor adalah alat transportasi yang sangat dibutuhkan oleh setiap manusia dalam menjalankan aktivitasnya, entah itu di darat, laut, atau bahkan di udara. Salah satu unsur terpenting dalam kendaraan adalah bahan bakar. Jenis bahan bakar tersebut tentu saja disesuaikan dengan mesin yang ada pada kendaraan bermotor tersebut.

Semakin padatnya jumlah penduduk, semakin banyak pula kebutuhan akan kendaraan bermotor ini, sehingga produsen-produsen dalam industri kendaraan bermotor semakin berlomba mencari konsumen. Jalanan pun sekarang terasa lebih padat dan semakin tinggi pula tingkat polusi udara dan lingkungan akibat dari penggunaan kendaraan bermotor ini.

Untuk kendaraan di darat, bahan bakar yang digunakan ada beberapa macam, yaitu : premium, pertamax, pertamax plus dan solar. Untuk memenuhi kebutuhan bahan bakar tersebut, peran dari Stasiun Pengisian Bahan Bakar (SPBU) sangat diperlukan.¹ SPBU di sini menjadi lahan bisnis yang empuk bagi para pelaku usaha, dengan bekerja sama dengan Pertamina, telah banyak SPBU yang berdiri dan melayani masyarakat atas kebutuhan bahan bakar kendaraannya.

¹ Stasiun Pengisian Bahan Bakar yang selanjutnya disebut SPBU

Kebutuhan akan bahan bakar ini menjadi salah satu kebutuhan pokok bagi masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor. Karena tanpa bahan bakar, kendaraan bermotor tersebut tidak akan dapat dioperasikan.

Persaingan Usaha antar pemilik SPBU ini tak dapat dihindari lagi. Banyak cara yang digunakan pelaku usaha ini untuk dapat menarik hati konsumennya. Tak jarang pula SPBU ini menyediakan berbagai fasilitas umum, mulai dari toilet, mushola, tempat peristirahatan, bahkan foodcourt (tempat yang menyediakan aneka makanan). Hal ini tak lain adalah untuk menarik minat konsumennya tersebut. Kita sebagai konsumen akan merasa lebih tertarik dengan tempat yang menyediakan fasilitas yang lengkap dan nyaman.

Di samping hal-hal positif tersebut, masih ada juga pelaku usaha SPBU yang memang dengan sengaja melakukan hal yang curang. Mereka tidak melayani konsumen dengan seharusnya. Contoh kasus yang banyak terjadi adalah dengan pengurangan takaran dari bahan bakar tersebut, misal kita mengisi premium sebanyak 100 liter tapi kenyataannya yang terisi hanya 97 liter. Mungkin hanya selisih 3 liter, tapi bayangkan saja bila selisih ini dikali dengan berapa banyaknya kendaraan bermotor yang mengisi bahan bakar di SPBU tersebut.² Keuntungan yang di dapat akan sangat besar. Kasus lain adalah dengan tidak mengembalikan posisi nol pada mesin pengukur bahan bakar tersebut setelah dipakai melayani konsumen lain.

Kasus di atas mungkin merupakan suatu kerugian materiil bagi konsumen, tapi lain ceritanya bila kasus tersebut akan merugikan konsumen

² Suara karya online.com (diakses pada tanggal 18 Mei 2009)

dalam hal non materiil, misalnya dengan kurang ramahnya operator SPBU tersebut.

Berbagai keluhan yang muncul dari masyarakat akhirnya ditindak lanjuti oleh Pertamina dengan munculnya program “Pasti Pas”, dimana dalam program ini suatu SPBU harus memberikan layanan yang maksimal terhadap konsumen. Dengan harapan program ini akan lebih menjaga nama baik dari Pertamina itu sendiri sebagai produsen bahan bakar, SPBU itu sendiri sebagai distributor, serta menjadi penghargaan atas pembelian dari konsumen tersebut.

Program Pasti Pas adalah suatu program yang dimiliki oleh Pertamina. Dimana program tersebut adalah mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen bahan bakar kendaraan bermotornya. Program ini diterapkan pada beberapa SPBU yang telah melakukan perjanjian dengan Pertamina dan telah dianggap layak dalam menjalankan program Pasti Pas ini oleh Pertamina. Untuk mendapatkan sertifikasi Pasti Pas, SPBU harus lolos audit kepatuhan standard pelayanan yang ditetapkan oleh Pertamina. Audit ini mencakup standard pelayanan, jaminan kualitas dan kuantitas, kondisi peralatan dan fasilitas, keselarasan format fasilitas, dan penawaran produk dan pelayanan tambahan. Setelah mendapatkan sertifikat Pasti Pas, SPBU akan tetap diaudit secara rutin.

Pelayanan pada SPBU yang menggunakan program Pasti Pas ini lebih dirasakan perbedaannya dengan SPBU yang tidak menerapkan program Pasti Pas ini pada umumnya, terutama dalam hal ketepatan volume dan pelayanan (*service*). Di SPBU yang menggunakan program Pasti Pas ini kepuasan dan kenyamanan konsumen adalah faktor terpenting yang harus diwujudkan. Misalnya ketepatan dalam pengisian bahan bakar tersebut diukur dari

volumenya, lalu untuk pengisian bahan bakar untuk roda 4, pengemudi tidak harus turun dari mobil, tapi cukup dengan membuka tangki bensin, dan menyebutkan berapa banyak dia ingin mengisi bahan bakarnya kepada operator lalu tinggal membayar sebesar jumlah bahan bakar yang dibelinya tersebut cukup melalui jendela mobilnya. Selain itu faktor keramahan dan kejujuran dalam hal pengisian juga merupakan nilai lebih dari program Pasti Pas ini.

Malang adalah salah satu kota terbesar di Jawa Timur. Populasi penduduk yang bisa dibilang padat tentu saja menambah angka kepemilikan dari kendaraan bermotor. SPBU di kota Malang pun tersebar di daerah-daerah strategis. Program Pasti Pas di kota malang memang telah ada, tapi masih banyak juga SPBU yang tidak memakai program tersebut. Padahal program tersebut dirasa sangat penting bagi konsumen bahan bakar di kota malang.

Program Pasti Pas ini sangat sesuai dengan Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dimana Undang-Undang ini bertujuan sebagai pelindung konsumen dari cara-cara pelaku usaha yang bisa dikatakan curang.³

UUPK lahir dengan latar belakang oleh adanya fenomena bahwa sampai saat ini konsumen masih banyak yang dirugikan, baik terhadap barang, atau jasa yang dikonsumsi. Sejak disahkan pada April tahun 1999, usaha untuk menyebarluaskan pentingnya perlindungan konsumen telah banyak dilakukan oleh berbagai pihak, baik oleh pemerintah sendiri maupun oleh lembaga-lembaga non pemerintah yang berkaitan langsung dengan perlindungan konsumen.

³ Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa kerugian yang di derita konsumen masih saja terjadi, hal ini dikuatkan oleh banyaknya aduan masyarakat yang bertindak sebagai konsumen merasa dirugikan baik materiil maupun non materiil. Ditambah lagi kenyataan bahwa dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, seringkali pelaku usaha masih lolos dari jerat hukum. Hal ini menegaskan bahwa kaedah hukum yang berisi *kenyataan normatif* atau apa yang seyogyanya dilakukan (*das sollen*) tidak sesuai dengan peristiwa konkrit di lapangan (*das sein*).⁴

UUPK mempunyai tujuan sebagai berikut :⁵

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Dari tujuan-tujuan di atas, maka sudah selayaknya konsumen mendapat perlindungan dari semua barang atau jasa yang diproduksi oleh produsen. Meski di sisi lain konsumen tidak hanya harus menuntut hak nya melainkan harus melaksanakan kewajibannya sebagai konsumen itu sendiri.

Terkait dengan perlindungan konsumen terhadap pengguna layanan SPBU, menurut ketentuan pasal 4 huruf (a) UUPK bahwa hak atas

⁴ Sudikno Mertokusumo, 1996, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Penerbit Liberty, Yogyakarta, hal. 15

⁵ Lihat UUPK pasal 3

kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Sebagaimana konsumen, pelaku usaha juga dibebani kewajiban sesuai dengan ketentuan pasal 7 huruf (c) UUPK yaitu memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Selain dibebani dengan pasal 7 huruf (c) UUPK di atas, dalam pasal 8 ayat 1 (c) UUPK juga menyatakan tentang larangan bagi pelaku usaha yaitu Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.

Dengan keberadaan SPBU yang menerapkan program Pasti Pas maka perlindungan hukum terhadap konsumen SPBU ini lebih terpenuhi, tapi di sini masih adanya kemungkinan terjadi pelanggaran terhadap hak-hak dari konsumen, meski SPBU tersebut telah menerapkan program Pasti Pas.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi program pasti pas sebagai wujud perlindungan hukum bagi pengguna layanan SPBU menurut UU no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
2. Hambatan apa saja yang ada pada implementasi program pasti pas sebagai wujud perlindungan hukum bagi pengguna layanan SPBU menurut UU no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
3. Upaya apa saja yang bisa ditempuh untuk mengatasi hambatan dalam implementasi program pasti pas sebagai wujud perlindungan hukum bagi pengguna layanan SPBU tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis implementasi program Pasti Pas sebagai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan SPBU pada kenyataannya.
2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis hambatan-hambatan dalam upaya penerapan program Pasti Pas sebagai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan SPBU menurut Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
3. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis solusi dari hambatan-hambatan yang ada dalam pelaksanaan program pasti pas tersebut di lapangan.

D. Manfaat Penelitian

Dengan memperhatikan tujuan penelitian di atas, maka diharapkan mempunyai manfaat :

- a) Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini mampu memberi sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu hukum dalam hal implementasi program Pasti Pas sebagai perlindungan hukum bagi konsumen khususnya pada pengguna jasa layanan SPBU.

- b) Manfaat Praktis

- a) Bagi Pelaku Usaha

Sebagai bahan masukan bagi pelaku usaha secara umum dan pelaku usaha SPBU pada khususnya bahwa pelayanan yang harus diberikan harus

semaksimal mungkin, dan segala tindakan yang merugikan konsumen disini termasuk salah satu tindakan yang dilarang dalam UUPK.

b) Bagi konsumen

Diharapkan dengan penelitian ini, konsumen dapat sadar dan mau memperjuangkan hak-haknya bila dilanggar, terutama dalam hal jasa layanan SPBU.

c) Bagi Pemerintah

Diharapkan pemerintah sebagai regulator atau pembuat peraturan dapat lebih tegas menindak atau menertibkan banyaknya SPBU yang tidak melayani konsumen secara maksimal atau berbuat curang karena akan merugikan konsumen.

E. Sistematika Penulisan

Agar penyusunan skripsi ini lebih mudah untuk dipahami maka diperlukan suatu kerangka atau susunan yang sistematis. Maka untuk itu penulis akan menguraikan secara berurutan dalam bentuk bab demi bab yang terbagi menjadi 5 (lima) bab dan pada masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan secara urut mengenai : 1. Kajian tentang Implementasi. 2. Kajian tentang Perlindungan Hukum. 3. Kajian tentang perlindungan Konsumen yang terdiri dari: a). Pengertian

Perlindungan Konsumen, b) Tujuan perlindungan konsumen, c) Asas-asas perlindungan konsumen, d) Prinsip perlindungan konsumen. 4. Kajian tentang konsumen dan pelaku usaha yang terdiri dari: a) Pengertian konsumen, b) Hak dan kewajiban konsumen, c) Pengertian Pelaku Usaha, d) Hak dan Kewajiban pelaku usaha, e) Prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha. 5. Kajian tentang penyelesaian sengketa konsumen. 6. Kajian tentang SPBU yang terdiri dari: a) Pengertian SPBU, b) Program Pasti Pas.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai pendekatan masalah, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan hasil-hasil atau fakta-fakta yang ditemukan dalam penelitian guna menjawab permasalahan yang terdapat pada bab I yaitu mengenai implementasi program pasti pas sebagai wujud perlindungan hukum bagi konsumen SPBU, beserta hambatan dan upaya penyelesaian hambatan tersebut.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dari penulisan skripsi dan saran-saran yang dapat penulis berikan yang kiranya dapat bermanfaat bagi konsumen akan pentingnya implementasi program Pasti Pas sebagai wujud perlindungan hukum khususnya pada pengguna layanan SPBU.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1. Kajian Tentang Implementasi

Implementasi diartikan sebagai penerapan, pelaksanaan sesuatu (perjanjian, keputusan).⁶ Kegiatan implementasi bukan suatu kegiatan yang mudah, tapi jauh lebih kompleks dari yang duperkirakan sebelumnya karena berkaitan dengan pengelolaan sumber dan kemampuan pengelolaan sumber tersebut. Menurut Kamus Webster, sebagaimana yang dikutip oleh Solichin Abdul Wahab, “*to implement*” berarti “*to provide the means of carrying out*” (menyediakan sarana untuk melakukan sesuatu) dan “*to give practical effect to*” dalam artian menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.⁷ Selanjutnya menurut Wahab, bahwa fungsi implementasi ialah untuk membentuk hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan kebijaksanaan negara sebagai “*outcome*” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah.

Berbicara mengenai implementasi suatu produk hukum (suatu perundang-undangan), maka tidak bisa lepas dari teori efektifitas hukum atau teori penegakan hukum. Hal ini dikarenakan dalam setiap kegiatan, faktor efektifitas merupakan alat pengukur keberhasilan suatu organisasi/ kegiatan dalam rangka mencapai tujuan. Efektifitas berarti mempunyai efek (pengaruh atau akibat) terhadap suatu yang akan diukur tingkat efektifitasnya.⁸

Salah satu teori efektifitas hukum adalah yang dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman dengan mengemukakan teori “*legal system*” yang terdiri dari tiga

⁶ Andi Hamzah, 1986, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hal 261

⁷ Solichin Abdul Wahab, 2002, *Analisis kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta, hal 63

⁸ W.J.S, 1984, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta

komponen pokok, yaitu substansi (perundang-undangan), struktur (aparatus penegak hukum), dan budaya hukum (dukungan dari masyarakat) dijabarkan sebagai berikut :

1) Substansi Hukum

Yang dimaksud dengan substansi hukum adalah aturan, norma, dan pola perilaku manusia yang berada dalam sistem, jadi substansi hukum merupakan sebuah produk hukum materiil atau isi dari undang-undang yang mengharuskan untuk melakukan sesuatu. Untuk itu pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai upaya perlindungan atau pemberdayaan konsumen itu sendiri.

2) Struktur Hukum

Yang dimaksud dengan struktur hukum merupakan institusionalisasi ke dalam entitas-entitas hukum, seperti struktur pengadilan tingkat pertama, pengadilan tingkat banding, dan tingkat kasasi, jumlah hakim serta *integrated justice system*. Friedmen menegaskan bahwa hukum memiliki elemen pertama dari sistem hukum adalah struktur hukum, tata lembaga, dan kinerja lembaga. Dalam hal tersebut yakni aparat penegak hukum yaitu antara lain polisi, jaksa, dan hakim serta lembaga tempat mereka menegakkan hukum yaitu kepolisian, kejaksaan dan juga pengadilan tidak ketinggalan juga lembaga masyarakat (LP). Apabila substansi hukum dari peraturan kurang bagus tapi aparat penegak hukum disini bagus maka akan tercipta keadaan hukum yang adil

3) Kultur Hukum

Maksud dari kultur hukum adalah sikap-sikap dan nilai-nilai yang berhubungan dengan hukum bersama-sama yang terkait dengan tingkah laku yang

berhubungan dengan hukum dan lembaga-lembaganya, baik secara positif maupun negatif. Budaya atau kultur suatu bangsa akan sangat mempengaruhi proses penegakan hukum. Apabila kultur suatu bangsa buruk, seperti suka mengambil jalan pintas, meremehkan suatu masalah maka akan tercipta pula penegakan hukum yang buruk.

2. Kajian Tentang Perlindungan Hukum

Menurut Hadjon dalam bukunya Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia, perlindungan hukum menggunakan konsepsi barat sebagai kerangka pikir dengan landasan pijak pada Pancasila, prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang berdasar pada Pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan Pancasila.

Indonesia adalah negara hukum berdasarkan pada Pancasila⁹, maka sistem perlindungan hukum yang dianut oleh negara Republik Indonesia juga harus berpijak kepada prinsip-prinsip negara hukum berdasarkan Pancasila.

Lebih jauh dikemukakan bahwa, karena negara hukum berdasarkan Pancasila hak-hak perseorangan tetap diakui, dijamin dan dilindungi walaupun dibatasi oleh:

- 1) Adanya fungsi sosial yang dianggap melekat pada hak milik.
- 2) Corak masyarakat yang sejak dahulu kala membebaskan manusia perseorangan Indonesia dengan berbagai kewajiban terhadap keluarga, masyarakat dan sesama.¹⁰

⁹ S jachran basah, eksistensi dan tolak ukur badan peradilan administrasi di Indonesia, alumni Bandung 1985 hal 147

¹⁰ S jachran basah ibid hal 149

Dari uraian mengenai dari negara hukum berdasarkan Pancasila diatas dapatlah ditarik kesimpulan bahwa elemen-elemen atau ciri-ciri negara hukum Pancasila adalah ¹¹:

- 1) Keserasian hubungan antara pemerintah dan rakyat berdasarkan asas kerukunan;
- 2) Hubungan fungsional yang proporsional antara kekuasaan-kekuasaan negara;
- 3) Prinsip penyelesaian sengketa secara musyawarah dan peradilan merupakan sarana terakhir;
- 4) Keseimbangan antara hak dan kewajiban.

Berdasar pada elemen bahwa negara kita adalah negara hukum yang berdasar pada Pancasila, maka perlindungan bagi rakyat terhadap pemerintah diarahkan kepada ¹² :

Usaha-usaha mencegah terjadinya sengketa atau sedapat mungkin mengurangi terjadinya sengketa, dalam hubungan ini sarana perlindungan hukum yang preventif patut diutamakan daripada sarana perlindungan hukum secara represif.

Usaha-usaha untuk menyelesaikan sengketa antara pemerintah dan rakyat dengan cara musyawarah.

Penyelesaian sengketa melalui peradilan merupakan jalan terakhir, peradilan hendaklah merupakan *ultimum remedium* sehingga peradilan haruslah mencerminkan suasana damai dan tentram melalui hukum acaranya.

Jelaslah bahwa dalam negara hukum berdasarkan pada Pancasila, asas keseimbangan, keserasian dan keselarasan merupakan hal yang sangat menonjol.

Hal dimana bahwa asas keserasian, keseimbangan, serta keselarasan tersebut

¹¹ Philipus M Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, hal 20

¹² Philipus M Hadjon ibid hal 21

mengandung pola ide keseimbangan antara kepentingan individual dengan kepentingan umum. Sehingga bukanlah semata-mata perlindungan individu yang ditonjolkan, tetapi sebaliknya juga janganlah sampai alasan kepentingan umum menjadi dalih untuk merugikan hak individu dalam masyarakat.

Terkait dengan tindak pemerintahan sebagai titik sentral, (dikaitkan dengan perlindungan hukum bagi rakyat yaitu ¹³:

1) Perlindungan Hukum yang Preventif

Pada Perlindungan Hukum yang preventif ini, kepada rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (inspraak) atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dengan demikian perlindungan yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.

Perlindungan Hukum yang preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi.

2) Perlindungan Hukum yang represif

Pada hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa yang telah terjadi.¹⁴

3. Kajian tentang Perlindungan Konsumen.

1) Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa : "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".

¹³ Philipus M Hadjon ibid hal 2-3

¹⁴ Philipus M Hadjon Ibid hal 20

Dari pengertian di atas dapat diartikan bahwa semua konsumen dalam mendapatkan barang atau jasa yang dibutuhkannya akan mendapat perlindungan hukum. Hal ini dengan tujuan untuk menghindarkan konsumen dari perbuatan curang para pelaku usaha dalam memproduksi barang atau jasa.

Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum (*Rechtssicherheit*). Hukum harus dilaksanakan dan ditegakkan. Setiap orang mengharapkan dapat ditetapkannya hukum dalam hal terjadi peristiwa yang konkrit. Bagaimana hukumnya itulah yang harus berlaku ; pada dasarnya tidak dibolehkan menyimpang : *fiat justitia et pereat mundus* (meskipun dunia ini runtuh hukum harus ditegakkan). Itulah yang diinginkan oleh kepastian hukum.¹⁵

Mengenai dasar hukum perlindungan yang diatur dalam UUPK yang disahkan pada 19 April 1999 dan mulai berlaku pada 20 April 2000. UUPK ini bukan merupakan awal aatau akhir dari hukum perlindungan konsumen itu sendiri, dikarenakan sebelum adanya UUPK ini telah ada beberapa produk hukum yang menyinggung tentang sendi-sendi perlindungan konsumen, namun setelah UUPK ini disahkan dan mulai diberlakukan maka perlindungan konsume di Indonesia mendapat suatu pengaturan khusus. Adapun beberapa produk yang telah lama menyinggung tentang perlindungan konsumen, antara lain :

a. Pembukaan UUD 1945

“...Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap Bangsa Indonesia...

b. Pasal 27 ayat 2 UUD 1945

¹⁵ Sudikno Mertokusumo, 1996, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Penerbit Liberty, Yogyakarta, hal. 145.

Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.

- c. TAP MPR No.IV/MPR/1999 tentang GBHN Bab IV huruf B butir 1 tentang, ekonomi yang menyatakan bahwa, “ Mengembangkan suatu sistem ekonomi kerakyatan yang bertumpu pada mekanisme pasar yang berkeadilan dengan persaingan sehat dan memperhatikan pertumbuhan ekonomi, nilai-nilai keadilan, kepentingan sosial, kualitas hidup, pembangunan berwawasan lingkungan dan berkelanjutan sehingga terjamin kesempatan yang sama dalam berusaha dan bekerja, perlindungan hak-hak konsumen dan perlakuan yang adil bagi seluruh masyarakat.

- d. Pasal 1338 (1) KUH Perdata

“ Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

Isi pasal ini dikenal dengan *pacta sun servada*, maksudnya perjanjian yang telah dibuat secara sah, telah mengikat pihak-pihak dalam perjanjian itu layaknya Undang-Undang.

- e. Pasal 1365 KUH Perdata

“ Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut “. Artinya, hak untuk meminta ganti rugi termasuk dalam hal perdata, sepanjang hak tersebut belum dituangkan dalam peraturan-peraturan yang secara khusus mengatur tentang perlindungan

konsumen. Pasal ini dapat sebagai dasar mempertahankan hak-hak konsumen.

2) Tujuan Perlindungan Konsumen.

Terkait dengan isi dari Pasal 3 UUPK, maka secara garis besar, tujuan dari perlindungan konsumen terbagi atas :

- 1) Tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan yaitu :
 - a) meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
 - b) menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- 2) Tujuan untuk memberikan kemanfaatan yaitu :
 - a) meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
 - b) mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
 - c) meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
 - d) menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
 - e) meningkatkan kualitas barang/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

- 3) Tujuan untuk memberikan kepastian hukum yaitu menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena dalam rumusan pada huruf a sampai dengan huruf f Pasal 3 UUPK terdapat tujuan yang dapat dikulifikasi sebagai tujuan ganda. Tujuan perlindungan konsumen ini hanya dapat tercapai apabila didukung oleh keseluruhan sub sistem perlindungan yang diatur dalam UUPK, tanpa mengabaikan fasilitas penunjang dan kondisi masyarakat.

3) Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen mempunyai atau berasaskan menfaat, keadilan keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.¹⁶

Maksud dari masing-masing asas tersebut adalah :¹⁷

- a. Asas manfaat adalah dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar baik konsumen dan pelaku usaha sama-sama bersikap adil dalam menjalankan hak dan kewajibannya, karena itu UUPK juga mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Asas ini menghendaki agar ketiga

¹⁶ Lihat UUPK pasal 2

¹⁷Janus Sidabalok.2006.*Hukum Perlindungan Konsumen*.P.T. Citra Aditya Bakti, Jakarta,hal 31-33

pihak tersebut memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan ketiga pihak tersebut diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang memperoleh perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lainnya.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya, dan sebaliknya produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu UUPK ini membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, Undang-Undang ini mengharapakan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini.

4) Prinsip- Prinsip Perlindungan Konsumen

Di dalam hal ini sangat diperlukan adanya kesadaran masyarakat itu sendiri untuk melindungi dirinya dari eksekusi negatif pemakaian barang atau jasa sehingga terjadi keseimbangan antara kesadaran yang dimiliki konsumen dan kesadaran yang dimiliki pelaku usaha untuk menciptakan tujuan Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen itu sendiri.

4. Kajian tentang Konsumen dan Pelaku Usaha.

1). Pengertian Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 2 UUPK, pengertian dari 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".

Menurut Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, konsumen adalah setiap 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.¹⁸

Selanjutnya pengertian konsumen dalam pengertian hukum perlindungan konsumen memiliki beberapa pengertian yaitu :

- 1) konsumen umum yaitu yang terdiri dari pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk kebutuhan tertentu;
- 2) konsumen antara yaitu yang terdiri dari pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memperdagangkannya, dengan tujuan komersial;

¹⁸ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, 2001, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka, ctk kedua, Jakarta, hal 5

- 3) konsumen akhir yang terdiri dari pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri atau rumah tangganya dengan tujuan tidak untuk memperdagangkan kembali.

Konsumen dalam terminologi konsumen akhir inilah yang dilindungi dalam undang-undang perlindungan konsumen, sedangkan konsumen antara adalah dipersamakan dengan pelaku usaha.

2). Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak itu memberi kenikmatan dan keleluasaan kepada individu dalam melaksanakannya, sedangkan kewajiban merupakan pembatasan dan beban, sehingga yang menonjol ialah segi aktif dalam hubungan hukum itu.¹⁹

Menurut ketentuan Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak sebagai berikut:

- 1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatandalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

¹⁹Janus Sidabalok op cit ,Hal. 42

- 7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Menurut ketentuan Pasal 5 UUPK, konsumen memiliki kewajiban yakni:

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

3) Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku Usaha merupakan subjek antonim dari konsumen, keberadaan konsumen tidak akan lepas dari adanya pelaku usaha. Hal ini berarti terdapat timbal balik antara pelaku usaha dan konsumen yang seharusnya bersifat mutualisme dan seimbang.

Pengertian Pelaku usaha secara yuridis formal terdapat pada UU No 5 tahun 1999 tentang Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, dan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 5 UU No 5 tahun

1999 dan Pasal 1 butir 3 UU no 8 Tahun 1999 menyebutkan definisikan yang sama mengenai pelaku usaha. Kedua UU tersebut menyebutkan definisi tentang Pelaku Usaha adalah sebagai berikut : “ Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha yang, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan atau berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha dalam wilayah hukum negara RI, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi ”.

UUPK menghindari pemakaian kata “produsen” sebagai lawan kata konsumen, agar tidak ada asumsi bahwa cakupan UU ini hanya sebatas penghasil barang dan/atau jasa.²⁰ Makna pelaku usaha lebih luas dari produsen, sehingga dapat meliputi kreditur, produsen, penyalur barang (distributor), penjual, dan terminologi lainnya yang lazim diberikan.²¹

Kottler mendefinisikan pelaku usaha sebagai berikut : “ Individu atau organisasi yang melakukan pembelian dengan tujuan produksi.

4) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.

Menurut Pasal 6 UUPK, pelaku usaha memiliki hak yakni:

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

²⁰ Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, hal 5

²¹ Ibid

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

Menurut pasal 7 UUPK, pelaku usaha memiliki kewajiban yakni:

- 1) beritikad baik dalam melakukan usahanya,
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaannya
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 4) menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku
- 5) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Dengan telah diaturnya hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam UUPK tersebut, maka memang sangat diharapkan semua pihak yang terlibat dalam proses ini (konsumen dan pelaku usaha) mampu mewujudkan tujuan dari UUPK itu sendiri.

5) Prinsip-Prinsip Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Dalam kasus-kasus pelanggaran konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisa siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut dapat dibebankan pada pihak-pihak terkait.²²

Berdasarkan hukum formal, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan tanggung jawab oleh si pelanggar hak. Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan :

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability*)

Prinsip Ini diatur dalam pasal 1365, 1366, 1367 KUH Perdata. Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintai pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Menurut Pasal 1365 KUH Perdata terdapat empat unsur pokok yang harus dipenuhi, yaitu :

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

²² Ibid, hal 59

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum (UU), kepatutan, dan kesusilaan dalam masyarakat.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat dianggap selalu bertanggung jawab, sampai ada pembuktian dari tergugat bahwa dia tidak bersalah.

Beban pembuktian ada pada tergugat (pembuktian terbalik). Jika diterapkan pada kasus konsumen cukup relevan.²³

Menurut teori ini, yang wajib melakukan pembuktian kesalahan adalah tergugat (pelaku usaha) yang digugat. Pelaku usaha sebagai tergugat harus memberikan bukti-bukti bahwa dia tidak bersalah. Tapi jika konsumen gagal menunjukkan kesalahan tergugat (pelaku usaha), si tergugat boleh melakukan gugatan balik.

3. Prinsip Praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Dalam teori ini konsumen diwajibkan, merupakan pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak

Yaitu tanggung jawab yang menetapkan kesalahan bukan sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*.²⁴ Hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dengan kesalahan harus ada.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip ini akan sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Seharusnya pelaku usaha secara sepihak

²³ Ibid, hal 62

²⁴ Ibid, hal 63

tidak boleh mencantumkan klausula yang merugikan konsumen. Termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.²⁵

5. Kajian Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan

Dalam Upaya perlindungan sengketa konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa merupakan suatu hal yang sangat penting, karena bertujuan untuk mempertahankan hak-hak konsumen dari segala sesuatu yang dapat mengakibatkan kerugian yang diderita oleh pihak konsumen. Untuk itu diperlukan suatu upaya penyelesaian sengketa yang jelas. Artinya upaya penyelesaian sengketa yang telah diatur secara jelas dalam peraturan perundang-undangan sehingga mempunyai kepastian hukum. Untuk itu penyelesaian sengketa dalam hal perlindungan konsumen diatur dalam pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen no 8 tahun 1999.

Mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen no 8 tahun 1999 adalah sebagai berikut :

Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Pasal 45 ayat (4) UUPK menyatakan bahwa, Jika telah dipilih upaya penyelesaian konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya penyelesaian sengketa tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Menurut pasal 47 UUPK, penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk, dan

²⁵ Ibid, hal 64

besarnya ganti rugi dan/ atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Upaya ini meliputi upaya perdamaian dan upaya penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa oleh BPSK:

- a. Diselesaikan secara musyawarah antara pelaku usaha dengan konsumen.
- b. Diteruskan ke BPSK
- c. Bila di BPSK tidak ada putusan, maka akan ditingkatkan ke Peradilan Umum.

Pasal 45 UUPK menyatakan :

- a. setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau melalui peradilan yang berada di lingkungan umum.
- b. penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari pihak yang bersengketa.
- c. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

6. Kajian Tentang SPBU

1) Definisi SPBU

SPBU adalah suatu tempat dimana seseorang melakukan pengisian bahan bakar bagi kendaraan bermotornya. Untuk mempermudah konsumen memperoleh bahan bakar bagi kendaraan bermotornya, letak SPBU telah tersebar di titik-titik strategis di seluruh wilayah Indonesia.

Seiring perkembangan jaman, SPBU disini tidak hanya menyediakan layanan pengisian bahan bakar, tapi juga menyediakan berbagai macam produk-produk lain, seperti oli (pelumas), suku cadang (spare part), tempat makan (food court), tempat ibadah, toilet, pengisian angin bagi ban dan air bagi radiator kendaraan.

2) Program Pasti Pas

Masuknya perusahaan migas kelas dunia seperti Shell, Petronas dan beberapa perusahaan lainnya di bisnis retail BBM membuat Pertamina tidak lagi memonopoli pasar retail BBM di Indonesia. Dengan adanya para pesaing yang menjual bahan bakar non-subsidi, dalam waktu kurang dari satu tahun, pangsa pasar Pertamina untuk bahan bakar non-subsidi (Pertamax dan Pertamax Plus) telah berkurang sebesar 20-30%. Dengan kondisi seperti ini, mau tidak mau Pertamina harus siap memasuki era persaingan. Saat ini konsumen di Jakarta telah memiliki pilihan selain Pertamina, dan tentunya akan memilih SPBU dengan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik. Jika Pertamina tidak memulai melakukan perbaikan dan peningkatan pada SPBU yang menjual produk Pertamina dari sekarang, kiranya akan sulit bagi Pertamina untuk bertahan dalam persaingan ketat tersebut.

Salah satu upaya untuk meningkatkan daya saing SPBU Pertamina adalah dengan memperbaiki standar fasilitas dan pelayanan yang tersedia di SPBU Pertamina, sesuai dengan konsep *Pertamina Way*, yang meliputi :²⁶

- (1) Staf yang terlatih dan bermotivasi : meliputi penampilan, pelayanan pelanggan, dan penanganan keluhan;
- (2) Jaminan kualitas dan kuantitas : jaminan ketepatan takaran dan mutu BBM yang dijual;
- (3) Pengetahuan produk : penawaran produk dan pelayanan tambahan yang selaras dengan strategi Pertamina;
- (4) Format fisik yang konsisten : tampilan visual yang sesuai dengan standar dan strategi Pertamina;
- (5) Peralatan yang terawat baik : hal ini tentu akan memberi kepercayaan pada konsumen SPBU bahwa alat-alat tersebut dapat bekerja dengan baik dan tidak terjadi kesalahan pada saat dioperasikan

Hasil survei Tim Transformasi Pertamina menunjukkan bahwa dari sekian banyak fasilitas dan pelayanan yang tersedia di SPBU Pertamina, tiga hal yang paling banyak diinginkan oleh pelanggan jika berkunjung ke SPBU Pertamina adalah:

- 1) Jaminan takaran dan mutu BBM yang dijual,
- 2) Kualitas pelayanan,

²⁶ Sebuah program bagi perubahan citra SPBU oleh Pertamina

3) serta toilet yang bersih.

Untuk itu, perhatian difokuskan untuk memperbaiki ketiga hal tersebut.

Program Pasti Pas adalah salah satu program Pertamina yang ditujukan untuk memenuhi kepuasan konsumen dalam pengisian bahan bakar kendaraan bermotornya di SPBU. Program ini memberikan nilai lebih pada hal pelayanan dan ketepatan takaran bahan bakar. Program ini tidak serta merta diberikan langsung kepada seluruh SPBU, melainkan hanya kepada SPBU yang dianggap layak menerapkan program ini.

SPBU Pertamina Pasti Pas adalah SPBU yang telah tersertifikasi dapat memberikan pelayanan terbaik memenuhi standard kelas dunia.²⁷ Konsumen dapat mengharapkan kualitas dan kuantitas BBM yang terjamin, pelayanan yang ramah, serta fasilitas nyaman.

Kualitas dan kuantitas BBM dirasakan lebih terjamin karena SPBU Pasti Pas menggunakan alat-alat pengukur kualitas dan kuantitas lebih akurat juga menerapkan prosedur monitoring yang lebih ketat. Untuk menjamin ketepatan takaran, SPBU melakukan test ketepatan volume secara rutin dengan batas toleransi akurasi lebih ketat dari SPBU biasa. Dinas Metrologi akan melakukan kalibrasi ulang pompa yang telah melewati batas toleransi. Untuk menjamin kualitas BBM, SPBU melakukan pengujian kualitas 3 kali lebih banyak dari SPBU biasa, juga dengan batas toleransi lebih ketat.

Konsumen akan selalu disambut oleh senyum, salam, dan sapa operator. Untuk memastikan anda mendapatkan volume yang akurat operator

²⁷ www.pertamina.com (diakses pada tanggal 27 Mei 2009)

akan menunjukkan pada anda mesin pompa menunjukkan angka nol sebelum mulai pengisian

Untuk mendapatkan sertifikasi Pasti Pas, SPBU harus lolos audit kepatuhan standard pelayanan yang ditetapkan oleh Pertamina. Audit ini mencakup standar pelayanan, jaminan kualitas dan kuantitas, kondisi peralatan dan fasilitas, keselarasan format fasilitas, dan penawaran produk dan pelayanan tambahan. Setelah mendapatkan sertifikat Pasti Pas, SPBU akan tetap diaudit secara rutin. Jika tidak lolos, SPBU dapat kehilangan predikatnya sebagai SPBU Pasti Pas.

Seluruh proses sertifikasi dilakukan secara independen oleh Bureau Veritas, institusi auditor independen internasional yang memiliki pengalaman Internasional untuk melakukan audit pelayanan SPBU.

Konsumen dapat mengenali SPBU Pasti Pas melalui beberapa cara:

1. Lihat logo dan sertifikat Pasti Pas, logo akan pada kantung kiri operator dan pada area tulisan SPBU tersebut, sedangkan sertifikat Pasti Pas dapat dilihat dalam kantor SPBU.
2. Rasakan pelayanan operator, operator akan mengucapkan selamat pagi/siang/malam, menunjukkan angka nol, dan mengucapkan terimakasih dengan ramah.
3. Temukan melalui website *pastipas.pertamina.com*, dimana dapat mengetahui Lokasi SPBU di seluruh Indonesia serta menyediakan daftar SPBU Pasti Pas lengkap dengan lokasi, foto, dan deskripsi singkat produk dan pelayanan yang tersedia.

Untuk sertifikat Pasti Pas itu sendiri adalah sebagai berikut



Dan logo SPBU yang menerapkan program Pasti Pas adalah sebagai berikut :



BAB III

METODE PENELITIAN

Guna kepentingan penulisan skripsi, dalam melakukan penelitian ini menggunakan beberapa metode yang bertujuan untuk mendapatkan hasil yang seobyektif mungkin. Oleh karena itu diperlukan informasi dan data-data yang akurat agar tercapai tujuan penelitian ini. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Pendekatan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis, Metode penelitian yuridis yaitu pendekatan dari aspek hukumnya, dalam hal ini peraturan-peraturan yang mendasari perlindungan hukum bagi konsumen SPBU, khususnya pada pasal 4 huruf (a), 7 huruf (c), dan 8 ayat 1 huruf (c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen no 8 tahun 1999. Sedangkan pendekatan sosiologis yaitu mengandung arti bahwa dalam membahas kegiatan tersebut harus dilihat dari kenyataan yang ada di lapangan, yakni membahas implementasi program Pasti Pas sebagai perlindungan hokum bagi konsumen SPBU di kota Malang.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu di kawasan kota Malang. Kota Malang adalah salah satu kota terbesar di Jawa Timur yang mempunyai kepadatan penduduk cukup tinggi. Selain itu lokasi penelitian juga ditujukan pada beberapa SPBU yang telah menerapkan program Pasti Pas dan kantor Yayasan Lembaga Konsumen Malang (YLK Malang). Dipilihnya YLK Malang sebagai lokasi yang diteliti karena YLK Malang merupakan lembaga yang berperan aktif dalam perlindungan konsumen.,

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a) Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil penelitian di lapangan (*Field Research*), yang berkaitan dengan bentuk implementasi program Pasti Pas di SPBU kota Malang.
- b) Data Sekunder, yaitu data yang dapat memperjelas analisis pada data primer yang berhasil diperoleh di lapangan.

Sedangkan sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah :

- a) Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari Populasi, sampel, dan responden melalui wawancara.
- b) Data sekunder yang terdiri dari :
 - 1) Peraturan Perundang-Undangan dalam hal ini peraturan yang digunakan sebagai dasar implementasi program pasti pas sebagai perlindungan hukum bagi konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen no 8 tahun 1999 khususnya pada pasal 4 huruf (a), 7 huruf (c), dan 8 ayat 1 huruf (c).
 - 2) Dokumentasi berkas-berkas penting dari YLK Malang tentang masalah yang berkaitan dengan implementasi program pasti pas sebagai perlindungan hukum bagi konsumen menurut UUPK.
 - 3) Literatur hukum baik dari buku, makalah, surat kabar, internet yang berkaitan dengan implementasi program pasti pas sebagai perlindungan hukum bagi konsumen menurut UUPK.

4. Teknik Pengumpulan Data

a) Data Primer

Teknik yang dipakai dalam pengumpulan data primer ini adalah dengan menggunakan teknik wawancara sesuai dengan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya.

b) Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini akan dikumpulkan dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan, mempelajari dan mengutip data dari berbagai sumber seperti berbagai literatur, Peraturan Perundang-undangan, artikel, makalah, hasil penelitian berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Sedangkan studi dokumentasi, dengan cara studi ini dimaksudkan untuk mendapatkan landasan teori yang cukup kuat untuk mendukung analisis dalam penelitian ini.

5. Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini populasi yang akan diteliti adalah, pelaku usaha SPBU Pasti Pas, konsumen SPBU dan YLK Malang.

Sedangkan sampel adalah contoh wakil dari satu populasi yang cukup besar.²⁸ Mengingat terbatasnya waktu, biaya, dan tenaga yang dimiliki penulis, tidak mungkin untuk meneliti seluruh anggota YLK Malang, pelaku usaha dan konsumen pengguna layanan SPBU di kota Malang. Untuk itu digunakan teknik pengambilan sampling. Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan *Purposive Sampling*, yaitu penarikan sampel yang bertujuan dilakukan dengan

²⁸ Ronny Hanitijo Soemitro. 1983. *Metode Penelitian Hukum*. Ghalia Indonesia. Jakarta. hal. 43

cara mengambil subyek didasarkan pada tujuan tertentu, pengambilan unsur-unsur dimasukkan dengan sengaja, dengan catatan bahwa sample tersebut representatif atau mewakili populasi.²⁹ Teknik ini penulis gunakan dalam pemilihan sample 50 konsumen pengguna layanan SPBU Pasti Pas, karena dari jumlah konsumen SPBU di kota Malang yang sangat banyak, maka pengambilan 50 sample ini dianggap sudah mewakili. Selain itu 30% SPBU pasti pas dari jumlah keseluruhan SPBU Pasti Pas di kota Malang. Dari jumlah keseluruhan 5 SPBU yang telah menerapkan program Pasti Pas ini, pengambilan 3 sample SPBU Pasti Pas sudah mewakili dari keseluruhan SPBU Pasti Pas di kota Malang.

6. Analisis Data

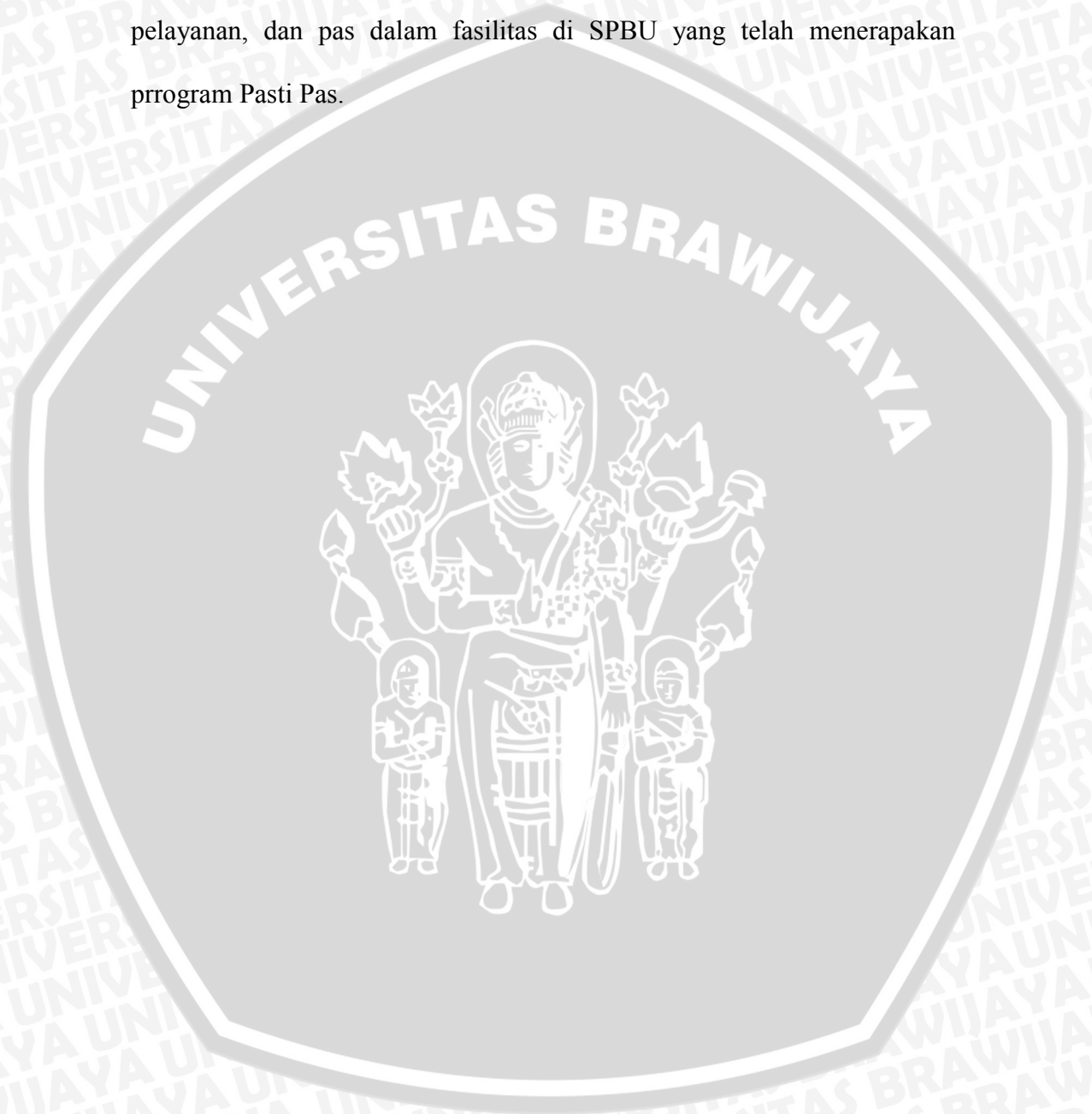
Data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini memaparkan semua data, baik yang berupa data primer maupun sekunder yang telah diperoleh, lalu dianalisis berdasarkan teori dan peraturan nasional yang ada tentang perlindungan konsumen.

7. Definisi Operasional

1. Implementasi adalah pelaksanaan dari sesuatu (perjanjian maupun keputusan).
2. Perlindungan hukum suatu perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia sesuai dengan norma atau peraturan-peraturan yang ada.
3. SPBU adalah kependekan dari Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum
4. Program adalah suatu cara yang dilakukan untuk tujuan tertentu

²⁹ Burhan Ashshofa. 2001, *Metode Penelitian Hukum*, PT Rineka Cipta, Jakarta, hal 55

5. Program Pasti Pas adalah suatu program dari Pertamina yang diujukan pada SPBU yang telah memenuhi syarat untuk tujuan kepuasan pengguna layanan SPBU tersebut.
6. Pasti Pas adalah mempunyai maksud pas dalam takaran, pas dalam pelayanan, dan pas dalam fasilitas di SPBU yang telah menerapkan prrogram Pasti Pas.



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang adalah sebuah kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini berada di dataran tinggi yang cukup sejuk, terletak 90 km sebelah selatan Kota Surabaya, dan wilayahnya dikelilingi oleh Kabupaten Malang. Malang adalah kota terbesar kedua di Jawa Timur, dan dikenal dengan julukan kota pelajar. Kota Malang memiliki luas 110.06 Km² dan terletak pada koordinat : 112,34'09" - 11,41'34" BT 7,54'52" - 8,03'05", 11 LS. Sedangkan Motto dari Kota Malang adalah "Malang Kucecwara" yang berarti Tuhan menghancurkan yang bathil.³⁰

1. Demografi Penduduk

Kota Malang dengan jumlah penduduk sampai akhir Juni 2005 sebesar 782.110 jiwa. Kepadatan penduduk kurang lebih 7106 jiwa per milometer persegi. Tersebar di 5 Kecamatan (Klojen = 125.824 jiwa, Blimbing = 167.301 jiwa, Kedungkandang = 152.285 jiwa, Sukun = 174.184 jiwa, dan Lowokwaru = 162.516 jiwa), 57 Kelurahan, 10 Desa, 505 RW dan 3649 RT.³¹

Sebagian besar adalah suku Jawa, serta sejumlah suku-suku minoritas seperti Madura, Arab, dan Tionghoa. Agama mayoritas adalah Islam, diikuti dengan protestan, Katolik, Hindu, Budha, dan Kong Hu Chu.

2. Demografi Pendidikan dan Sumber Daya Manusia (SDM)³²

³⁰ Diperoleh dari www.wikipedia.org/wiki/Kota_Malang, diakses pada 4 Mei 2009

³¹ Diperoleh dari www.pemkot-malang.go.id, diakses pada 4 Mei 2009

³² Diperoleh dari Dinas Pendidikan dan Ketenagakerjaan Kota Malang, tahun 2006

Kota Malang merupakan salah satu Kota di Indonesia yang memiliki kualitas sistem pendidikan taraf internasional. Sudah sejak lama, Kota Mlanag merupakan kota yang diinginkan oleh masyarakat, terutama dari luar daerah untuk memperdalam segala sesuatu yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan.

Kota Malang sebagai Kota Pendididkan berusaha untuk mencukupi berbagai fasilitas pendidikan agar dapat menampung anak-anak usia sekolah sesuai dengan jenjang pendididkan yang seharusnya. Fasilitas pendidikan di Kota Malang beragam mulai dari tingkat dasar sampai pasca sarjana dan terdapat pula fasilitas keagamaan seperti pondok pesantren.

Program di bidang pendidikan dan kebudayaan yang dituangkan dalam Rencana Strategis Kota Malang tahun 2004-2008 adalah Pengembangan tenaga kependididkan, Pengembangan fasilitas pendidikan, Pengembangan saran dan prasarana pendidikan, Peningkatan mutu pendidikan dasar masyarakat kota, Pengembangan budaya daerah, Pengenmbangan pendidikan luar sekolah, Peningkatan manajemen pendidikan dasar berbasis pemberdayaan masyarakat, kebahasan, kesusasteraan dan kepustakaan, pengembangan kurikulum kompetensi dasar berbasis muatan lokal.

Salah satu yang mendukung Kota Malang sebagai Kota Pendidikan adalah banyaknya Perguruan Tinggi atau Universitas yang ada, baik Negeri maupun Swasta. Perguruan Tinggi Negeri yang ada di Kota Malang ada 3, yaitu Universitas Bawijaya (Unibraw), Universitas Negeri Malang (UM), dan Universitas Islam Negeri (UIN). Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang terdapat di kota Malang sebanyak 49, terdiri dari berbagai akademi, sekolah tinggi, dan universitas. Dengan banyaknya perguruan tinngi, Kota Mlanag merupakan

salah satu kota tujuan untuk melanjutkan sekolah di perguruan tinggi. Bahkan sekarang Kota Malang telah dikenal sebagai Kota Pendidikan Internasional.

Kondisi ketenagakerjaan di Kota Malang dari data yang ada hingga saat ini jumlah total angkatan kerja sebesar 363.108 jiwa, angka penganggur sebesar 38.965 jiwa atau hanya berkisar 10,73 % dari total angkatan kerja. Angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat potensi angkatan kerja tersedia yang sangat besar yaitu berkisar 89,27 % dari total angkatan kerja atau berjumlah 324.143 jiwa. Dari potensi angkatan kerja ini, Pencari Kerja berdasarkan tingkat pendidikan yang terbesar adalah pada tingkat pendidikan SLTA sebesar 23.187 jiwa atau sebesar 52,65 %, kemudian diikuti berturut-turut pada tingkat pendidikan S1/S2 sebesar 15.658 jiwa atau 35,56 %, tingkat pendidikan D3 sebesar 4393 jiwa atau 9,98 %, tingkat pendidikan SLTP sebesar 711 jiwa atau 1,61 % dan tingkat pendidikan SD sebesar 88 jiwa atau 0,20 %.

B. Implementasi Program Pasti Pas Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Menurut UUPK

Setiap pemilik kendaraan bermotor tentu saja membutuhkan SPBU sebagai sarana untuk mengisi bahan bakar kendaraannya. Peran SPBU disini tergolong sangat vital bagi pemilik kendaraan bermotor. Dapat dilihat contohnya pada saat SPBU yang kehabisan stok BBM, hal tersebut mengakibatkan antrian yang sangat panjang dan bahkan terjadi penimbunan BBM oleh para pihak yang menginginkan keuntungan yang lebih banyak dari penjualan BBM tersebut.

Kenyamanan fasilitas, keamanan mengkonsumsi dan ketepatan takaran pada saat pengisian bahan bakar merupakan hal terpenting yang sangat dibutuhkan para konsumen. Dengan kenyamanan, keamanan, dan ketepatan tersebut konsumen akan merasa lebih dihargai.

Program Pasti Pas adalah jawaban dari harapan konsumen tersebut. Program dari Pertamina ini bertujuan untuk meningkatkan fasilitas pada SPBU sehingga dapat memberikan nilai lebih pada hal pelayanan, keamanan, ketepatan takaran, bahkan hingga sampai kelengkapan fasilitas yang ada dalam SPBU tersebut.

Di dalam UUPK pada pasal 4 huruf (a) menyebutkan bahwa hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu pada pasal 7 huruf (c) UUPK yaitu memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hal ini sangat sesuai dengan Program Pasti Pas tersebut, sedangkan untuk ketepatan takaran di dalam UUPK terdapat pasal 8 ayat 1 (c) UUPK juga menyatakan tentang larangan bagi pelaku usaha yaitu Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.

Sisi lain dari program Pasti Pas ini adalah adanya *zero lost*.³³ Di sini tentu saja akan menambah nilai lebih program ini bagi pelaku usaha dan konsumen. Dimana pelaku usaha dapat melakukan klaim jika kiriman BBM tidak sesuai dengan permintaan SPBU tersebut, dan dari sisi konsumen sendiri

³³ Jaminan kiriman BBM dari Pertamina yang sesuai dengan permintaan SPBU

adalah dapat memperoleh BBM lebih mudah dan mengurangi kekhawatiran adanya kekurangan atau keterlambatan pasokan dari Pertamina.

Program Pasti Pas ini tidak dimiliki oleh seluruh SPBU, hanya SPBU tertentu yang dapat memiliki program ini, di Kota Malang dari jumlah keseluruhan SPBU yang berjumlah 17, hanya 5 yang dipercaya Pertamina untuk menerapkan program Pasti Pas ini.³⁴ SPBU yang menerapkan program ini berada di Jalan Tlogomas, Sumbersari, Tidar, Mayjen Wiyono, dan Panji Suroso. Dari kelima SPBU tersebut akan diambil 3 sebagai sample yaitu SPBU Jalan Sumbersari, Jalan Mayjen Wiyono, dan Jalan Panji Suroso.

Program Pasti Pas ini menjamin adanya ketepatan volume, pelayanan yang memuaskan dan fasilitas yang layak. Sehingga konsumen BBM dapat menggunakan dan menikmati hak nya sebagai konsumen secara penuh.

Berikut adalah tabel 1 yang menunjukkan hasil survey yang berkaitan dengan program Pasti Pas di Kota Malang :

Tabel 1

Sikap konsumen BBM setelah adanya program Pasti Pas di SPBU (n=50)

No.	Sikap konsumen/ pengguna	Program Pasti Pas	Total	Persen (%)
1.	Setuju akan adanya Program Pasti Pas	50	50	100
2.	Tidak Setuju akan adanya Program Pasti Pas	0	0	0
Jumlah		50	50	100

Sumber: Data Primer 30 Mei 2009 (diolah)

Berdasarkan dari data di atas menunjukkan bahwa semua konsumen telah setuju akan adanya program Pasti Pas. Karena alasan utama dari setiap

³⁴ Sampai dengan bulan Mei 2009

konsumen adalah ketepatan volume lebih dirasakan benar-benar pas dengan takaran dibanding SPBU yang belum menerapkan program Pasti Pas.

Dari sisi pelayanan, operator diharapkan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, dalam artian menunjukkan bahasa tubuh yang baik, memiliki etiket komunikasi yang baik, dan mampu melakukan basa-basi baik dengan pelanggan. Dengan bekal kemampuan komunikasi tersebut, operator diharapkan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan, serta menghadapi keluhan pelanggan. Menghadapi keluhan pelanggan tidak berarti operator harus mampu menyelesaikan semua keluhan pelanggan, namun operator harus dapat menanggapi keluhan pelanggan dengan cara yang baik, dan jika tidak bisa diselesaikan, dapat membantu pelanggan menyampaikan keluhannya kepada pengawas. Jika keluhan pelanggan masih belum dapat diselesaikan, pengawas akan mencatat keluhan pelanggan tersebut pada *form* keluhan pelanggan, dan pihak SPBU berkewajiban menindaklanjuti keluhan pelanggan tersebut dan mengkomunikasikan solusinya kepada pelanggan.

Hal ini sangat sesuai dengan pasal 7 (c) UUPK yang berbunyi :

“ memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif “

Maksud dari kata memperlakukan konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dalam pasal 7 (c) UUPK adalah dimana SPBU Pasti Pas ini memperlakukan konsumen dengan cara-cara yang sesuai dengan tujuan program Pasti Pas, misalnya dengan ramah, tidak mengurangi takaran, memperlakukan konsumen dengan sama tidak melihat berapa banyak konsumen tersebut melakukan pembelian BBM.

Dengan melakukan pelayanan secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif, pelaku usaha khususnya operator dapat membuat konsumen

merasa puas dan tentu saja akan menimbulkan kepercayaan bagi konsumen untuk melakukan transaksi jual-beli di tempat tersebut.

Sesuai dengan pasal 8 ayat 1 huruf (c) tentang larangan bagi pelaku usaha untuk memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya juga dapat dihindari dengan adanya program Pasti Pas ini sehingga konsumen dapat lebih tenang dalam melakukan pembelian BBM di SPBU Pasti Pas. Pelaku usaha SPBU Pasti Pas memberikan jaminan tentang takaran BBM yang dibeli oleh masyarakat. Sebagaimana yang dikatakan Bapak Joko Santoso :

“ SPBU kami tidak mungkin akan bermain-main dengan takaran, karena bila sekali saja diketahui ada kecurangan maka sanksi yang besar akan diberikan Pertamina kepada kami, sanksi tersebut bisa mencakup pencabutan sertifikasi dan denda yang sangat besar karena telah dianggap melanggar kontrak awal dengan Pertamina ”.³⁵

Tabel 2

Pelayanan Operator Kepada Konsumen di SPBU Pasti Pas (n=50)

No	Sikap Konsumen/ Pengguna	Pelayanan SPBU Pasti Pas	Total	Persen (%)
1.	Puas dengan Pelayanan	40	40	80
2.	Belum Puas dengan Pelayanan	10	10	20
	Jumlah	50	50	100

Sumber: Data Primer 30 Mei 2009 (diolah)

Berdasarkan data di atas konsumen masih mengeluhkan pelayanan terhadap kendaraan roda dua. Konsumen yang memakai kendaraan roda dua mengatakan bahwa saat melakukan pengisian, masih ada juga operator yang

³⁵ Hasil wawancara langsung dengan Bapak Joko S selaku penanggung jawab SPBU Mayjen Wiyono, Malang pada tanggal 17 Juni 2009

bersikap acuh pada konsumen, sebagai contoh saat melakukan pembayaran saat konsumen mengucapkan terima kasih tidak ada jawaban sama sekali dari operator, bahkan senyum pun tidak didapat, sebagaimana disampaikan oleh konsumen sebagai berikut :

“ Petugas pom bensin itu sibuk ngobrol dengan temannya ketika saya tiba di depannya. Tak ada senyum sama sekali di wajahnya, apalagi ucapan “Selamat Siang”, “Selamat Datang”, atau sapaan lain yang pernah saya lihat di TV “.³⁶

Namun ada juga konsumen roda empat yang mengalami hal tidak menyenangkan pada saat mengisi bahan bakar.

“ Saya memang tidak turun dari mobil karena saya tahu pelayanan di SPBU Pasti Pas tidak mengharuskan pengemudi turun. Saya membuka tempat penutup tangki bensin dan operator tersebut tidak merespon sedikitpun, sampai saya meminta tolong untuk mengisi bensin, tapi operator tetap acuh, sehingga saya memutuskan untuk keluar dari kendaraan dan akhirnya operator baru mengisi bensin pada kendaraan saya. Ini terjadi pada waktu malam hari “.³⁷

Padahal hal kecil seperti ini merupakan salah satu jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Hal ini tentu belum sesuai dengan salah satu tujuan awal dari program Pasti Pas yang mengatakan “ konsumen akan selalu disambut oleh senyum, salam, dan sapa operator”.³⁸

Meski demikian konsumen tidak melakukan pengaduan kepada pihak SPBU dengan alasan bahwa masalah ini merupakan masalah kecil. Padahal dengan masalah kecil seperti ini dikhawatirkan operator SPBU yang melakukan hal tidak sesuai dengan aturan tersebut akan selalu mengulangi kesalahannya.

³⁶ Hasil wawancara langsung dengan konsumen SPBU yang menggunakan kendaraan roda dua pada tanggal 30 Mei 2009

³⁷ Hasil wawancara langsung dengan konsumen SPBU yang menggunakan kendaraan roda empat pada tanggal 30 Mei 2009

³⁸ www.pertamina.com (diakses tanggal 27 Mei 2009)

Tabel 3

Kelayakan Fasilitas di SPBU Pasti Pas Bagi Konsumen (n=50)

No	Sikap Konsumen/ Pengguna	Pelayanan SPBU Pasti Pas	Total	Persen (%)
1.	Puas dengan Fasilitas	50	50	100
2.	Belum Puas dengan Fasilitas	0	0	0
Jumlah		50	50	100

Sumber: Data Primer 30 Mei 2009 (diolah)

Dari sisi penampilan, SPBU Pasti Pas harus memperhatikan kerapihan penampilan, baik penampilan SPBU itu sendiri (fasilitas) maupun penampilan pekerjanya. Sesuai dengan pasal 4 (a) konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Kata kenyamanan di sini bisa diartikan konsumen merasa nyaman dengan segala sesuatu yang berkaitan pada SPBU Pasti Pas tersebut. Kebersihan fasilitas dan kerapihan para pelaku usaha (khususnya operator) sebagai *front liner* akan memberi rasa nyaman pada konsumen.

SPBU yang mengikuti program *Pertamina Way* disyaratkan untuk memiliki format penampilan fisik sesuai dengan format standar *Pertamina Way*. Selain itu, SPBU dituntut untuk menjaga kebersihan, mulai dari kebersihan pulau pompa, dan sarana pendukung lainnya. Sedangkan operator sebagai lini terdepan SPBU harus tampil bersih dan rapi, memakai seragam sesuai ketentuan Pertamina, dan memakai sepatu. Selain tampilan fisik SPBU dan Operator, kebersihan toilet di SPBU juga harus diperhatikan, karena kebersihan toilet merupakan salah satu dari 3 hal yang paling diinginkan pelanggan saat memasuki SPBU. Walaupun operator tidak bertanggungjawab

langsung atas kebersihan toilet (karena SPBU umumnya menggunakan perusahaan *cleaning service* tersendiri untuk menjaga kebersihan toilet), namun operator diharapkan dapat turut menjaga kebersihan toilet SPBU.

Tabel 4

Tanggapan konsumen setelah mengajukan keluhan kepada pihak SPBU

Pasti Pas (n=30)³⁹

No	Sikap Konsumen/ Pengguna	Pelayanan SPBU Pesti Pas	Total	Persen (%)
1.	Puas dengan tanggapan pengelola	30	30	100
2.	Belum Puas dengan tanggapan pengelola	0	0	0
Jumlah		30	30	100

Sumber: Data Primer 30 Mei 2009 (diolah)

Pelayanan tambahan dalam program Pesti Pas ini bisa dicontohkan dengan pelayanan pihak SPBU kepada konsumen bila terjadi ketidaksesuaian dalam pelaksanaan program Pesti Pas di SPBU tersebut. Setiap pelaku usaha harus memperhatikan setiap keluhan konsumen yang mungkin saja terjadi. Karena dengan keluhan tersebut, para pelaku usaha dapat memperbaiki mutu dari barang produksinya tersebut. Dalam SPBU pun juga sama saja, adanya *form* tentang keluhan maupun *call contact person* yang dapat dihubungi bila ada keluhan harus ada. SPBU Pesti Pas menyediakan fasilitas tersebut bagi para konsumen yang mengalami hal yang tidak sesuai saat melakukan pengisian, maupun hal-hal selain dalam pengisian bahan bakar, misalnya dalam hal fasilitas SPBU tersebut. Hal ini tentu saja mempermudah konsumen menyampaikan keluhan sekaligus menjadi kritik bagi pelaku usaha SPBU

³⁹ Berdasar konsumen yang pernah mengajukan keluhan

untuk meningkatkan mutu barang dan jasa sehingga dapat menjadi lebih baik. Tapi tidak sampai di sini saja, keluhan dari konsumen yang berbentuk *form* maupun melewati *call contact person* harus diperhatikan dan ditindak lanjuti dalam lapangan.

YLK Malang juga sangat antusias menyambut adanya program Pasti Pas ini, karena dengan program ini kecurangan yang dilakukan oleh pihak SPBU bisa berkurang sehingga konsumen dapat menikmati hak-haknya dalam melakukan transaksi jual beli.

“ Program Pasti Pas ini sangat sesuai dengan tujuan dari UUPK, sehingga dengan program ini saya lebih yakin konsumen akan mendapat penghargaan lebih atas hak-haknya.”⁴⁰

C. Hambatan Pada Implementasi Program Pasti Pas Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Stasiun Bahan Bakar Umum (SPBU)

Meski program Pasti Pas terlihat berjalan lancar, namun masih ada juga hambatan dalam berjalannya program ini. Tidak semua SPBU mendapat sertifikasi program Pasti Pas ini, karena dianggap kurang layak dan masih banyak juga SPBU yang tidak berminat untuk mendaftarkan SPBU nya dalam program ini. Padahal harapan konsumen BBM sangat tinggi jika semua SPBU di Kota Malang memiliki sertifikat Pasti Pas.

Hambatan dalam penerapan program Pasti Pas di lapangan sendiri dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu hambatan internal dan eksternal. Hambatan internal adalah hambatan yang berasal dari dalam SPBU itu sendiri

⁴⁰ Hasil wawancara langsung dengan Bapak Soemitro selaku ketua YLK Malang pada tanggal 13 Juli 2009

sebagai subjek dalam penerapan program Pasti Pas. Sedangkan hambatan eksternal adalah hambatan yang bersal dari luar SPBU itu.

1. Hambatan Internal :

Dalam penerapan program Pasti Pas ini, SPBU merupakan subjek sebagai pelaksana. Hambatan ini berasal dari segala sesuatu yang ada dalam SPBU itu sendiri, entah dari pemilik, modal, penanggung jawab, operator. Pihak SPBU adalah yang bertanggung jawab penuh dalam mengatasi hambatan ini. Hambatan internal dalam penerapan program Pasti Pas di SPBU adalah sebagai berikut :

1. Modal :

Dengan melihat keinginan konsumen BBM yang besar agar seluruh SPBU melaksanakan program Pasti Pas mungkin terlalu sulit untuk diwujudkan. Program sertifikasi stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) Pasti Pas di Malang Raya kurang diminati, karena dianggap tidak ada keseimbangan antara nilai insentif yang diberikan Pertamina dengan investasi yang dikeluarkan pengelola SPBU untuk modal penambahan fasilitas dan perawatan fasilitasnya.

Teuku Rizal Pahlevi, Ketua DPC Himpunan Wiraswasta Nasional Minyak dan Gas Bumi (Hiswana Migas) Malang, mengatakan untuk memperoleh sertifikat Pasti Pas pengelola terlebih dulu mengikuti Program Pertamina W (Way), untuk selanjutnya diuji.

"Untuk mengikuti Program Pertamina W saja, dibutuhkan investasi yang tidak kecil, bisa mencapai Rp1 miliar lebih," ujar Teuku Rizal Pahlevi.⁴¹

Investasi sebanyak itu, lanjut dia, antara lain pembangunan kanopi, papan nama, dan dispenser. Sedangkan margin yang diterima SPBU yang mengikuti program tersebut, Rp 20 per liter dan Rp 25 per liter jika telah mendapatkan sertifikat Pasti Pas. Margin sebesar itu, tegas Rizal, sangat kecil dibandingkan investasi yang telah dikeluarkan pengelola SPBU, apalagi jika SPBU tersebut berlokasi di wilayah kabupaten Malang dimana omzet penjualan BBM otomatis tidak banyak.

"Di kabupaten, paling banyak penjualan mencapai 10 kl-11 kl per hari, dan yang merepotkan lagi, perangkat lama, seperti alat pemisah (dispenser) BBM yang lama, tidak lagi dapat digunakan tidak laku dijual di pasar."⁴²

Hal serupa juga diungkapkan oleh M.Husni sebagai pemilik SPBU di Jalan S.Supriadi no 13 A, dimana SPBU tersebut memilih untuk tidak mengikuti program Pasti Pas oleh Pertamina.

"Investasi yang dikeluarkan terlalu besar untuk mengikuti program Pasti Pas, hal tersebut bisa memungkinkan kerugian oleh pihak pemilik SPBU. Kami juga bisa memberi pelayanan yang sama dengan SPBU yang menerapkan program Pasti Pas lainnya."⁴³

2. Operator

⁴¹ www.bisnis.com Bisnis Indonesia Online » Edisi Cetak » Edisi Harian » Jatim & KTI (diakses tanggal 30 Mei 2009)

⁴² ibid

⁴³ Hasil wawancara langsung dengan M.Husni selaku pelaku usaha SPBU yang belum menerapkan program Pasti Pas pada tanggal 10 Juni 2009

Hambatan lain yang dirasakan oleh para pelaku usaha SPBU dengan program Pasti Pas ini adalah pembinaan operator SPBU tersebut. Karena kepribadian yang ada dalam setiap operator sangat berbeda-beda. Para pengusaha SPBU mengakui bahwa salah satu kesulitan untuk menjaga konsistensi pelayanan di SPBU *Pertamina Way* adalah untuk meningkatkan dan mempertahankan pelaksanaan 3S-PAS (senyum, salam, dan sapa) oleh operator yang berhadapan langsung dengan pelanggan.

Beberapa operator SPBU Pasti Pas juga mengungkapkan bahwa untuk melakukan Senyum, Salam, dan Sapa (3-S) tidak semudah yang dilihat para konsumen di iklan TV. Operator tersebut menyatakan bahwa faktor kelelahan yang membuat mereka mulai hilang konsentrasi dan membuat lupa tugas-tugas mereka yang berkaitan dengan keramahan.

“ Saya berdiri berjam-jam tanpa duduk bila antrian panjang, sangat memforsir tenaga saya, sehingga saya mungkin lupa untuk melakukan 3-S tersebut, tapi hal tersebut benar-benar tidak saya sengaja.”⁴⁴

2. Hambatan Eksternal

Hambatan ini berasal dari luar SPBU, karena itu SPBU tidak bisa sepenuhnya mengatasi hambatan eksternal ini. Hambatan eksternal dalam penerapan program Pasti Pas ini adalah :

1. Konsumen

⁴⁴ Hasil wawancara langsung dengan operator SPBU Pasti Pas pada tanggal 13 Juni 2009

Hambatan ada pada konsumen itu sendiri, dimana konsumen masih banyak yang enggan melaporkan bila ada ketidaksesuaian dengan tujuan program Pasti Pas pada saat melakukan pengisian bahan bakar. Di sini pelaku usaha tentu sangat sulit untuk melakukan introspeksi tentang implementasi program Pasti Pas tersebut. Dengan tidak adanya keluhan dari konsumen maka pelaku usaha tentu saja akan berpikir bahwa programnya telah berjalan lancar.

“ Bila tidak ada keluhan dari konsumen saya akan berpikir bahwa program Pasti Pas yang berjalan di SPBU ini telah berjalan lancar. Tapi kadang saya tidak menunggu adanya laporan, saya menyempatkan diri untuk terjun langsung ke lapangan untuk melihat berjalannya program Pasti Pas ini.”⁴⁵

Dalam UUPK pasal 4 (d) menyebutkan bahwa konsumen mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak ini jarang sekali digunakan konsumen bila mendapat masalah, khususnya dalam pengisian bahan bakar di SPBU. Padahal jika hak ini dipergunakan dengan baik oleh konsumen, maka manfaat yang di dapat bukan dari pihak konsumen saja, pihak pelaku usaha tentu akan menjadi lebih baik dari sebelumnya karena mengetahui kekurangan yang ada dalam bidang usahanya.

“ Buat apa saya melakukan keluhan, saya hanya berfikir bahwa semua pasti ada balasannya sendiri. Lagipula melakukan keluhan dengan menghubungi nomor telp yang telah tersedia atau mengisi *form* keluhan akan membuang waktu saya saja.”⁴⁶

⁴⁵ Hasil wawancara langsung dengan Bapak Didit selaku pelaku usaha SPBU Pasti Pas pada tanggal 1 Juli 2009

⁴⁶ Hasil wawancara langsung dengan konsumen SPBU Pasti Pas pada tanggal 30 Mei 2009

Ketidak sadaran konsumen akan haknya dalam melakukan keluhan akan menjadi kesalahan fatal bagi dirinya sendiri sebagai konsumen. Karena pelaku usaha tidak sadar akan kekurangan dalam usahanya sendiri dan tentu saja konsumen tersebut akan mengalami hal yang sama dan berulang-ulang. Hal ini tentu saja tidak membantu pelaku usaha untuk menjadi lebih baik. Dengan kata lain pelaku usaha tersebut hanya jalan di tempat dalam melakukan usahanya tanpa memikirkan adanya keluhan konsumen.

Tabel 5
Sikap konsumen BBM terhadap ketidak sesuaian dalam pelaksanaan program Pasti Pas (n=50)

No	Sikap Konsumen/ Pengguna	Pelayanan SPBU Pasti Pas	Total	Persen (%)
1.	Mengajukan Keluhan	30	30	60
2.	Tidak Mengajukan Keluhan	20	20	40
Jumlah		50	50	100

Sumber: Data Primer 30 Mei 2009 (diolah)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa hampir 50% konsumen tidak melakukan keluhan pada pihak pelaku usaha SPBU ataupun ke pihak yang berwenang pada kasus ini. Konsumen merasa enggan dan seolah mereka hanya membuang waktu percuma bila mengajukan keluhan tentang ketidak sesuaian program Pasti Pas ini di lapangan.

D. Upaya Yang Bisa Ditempuh Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Implementasi Program Pasti Pas Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)

Dalam mengatasi hambatan- hambatan demi kelancaran program Pasti Pas di lapangan pelaku usaha, khususnya pemilik SPBU ataupun pengawas SPBU yang ada di lapangan melakukan berbagai macam usaha. Usaha yang dilakukan tentu saja berbeda satu dengan yang lain, tergantung dari apa hambatan yang dirasakan oleh pelaku usaha SPBU Pasti Pas tersebut.

Hambatan-hambatan yang telah diuraikan di atas adalah sebagai berikut :

1. Masalah modal atau investasi

Untuk mengatasi hambatan yang berkaitan dengan dana, pelaku usaha khususnya pemilik telah mempersiapkan dana lebih sebagai cadangan saat akan mendirikan SPBU tersebut. Bila dana masih dirasa kurang pelaku usaha tak segan untuk melakukan pinjaman dari bank. Atau bisa juga melakukan perjanjian dengan rekan kerjanya dalam rangka meminjam modal dan akan dibayar secara berkala.

Sebagaimana yang disampaikan Bapak Eko sebagai berikut :

“ Awalnya kami memang memang merasa dari segi keuangan untuk menambah fasilitas dan biaya perawatan memang cukup besar, tapi seiring SPBU kami dipercaya oleh konsumen, maka keuntungan yang akan kami dapatkan akan semakin besar dan tentu saja dapat menutup modal tambahan yang telah dikeluarkan untuk mengikuti program Pasti Pas ini, selain itu Pertamina juga memberi kami tambahan margin yang lumayan untuk per liter BBM yang kami jual kepada konsumen “⁴⁷.

⁴⁷ Hasil wawancara langsung dengan Bapak Eko selaku penanggung jawab program Pasti Pas di SPBU Panji Suroso pada tanggal 20 Juli 2009

Para pelaku usaha yang sudah menerapkan program Pasti Pas ini sadar bahwa program ini memang layak untuk konsumen karena sesuai dengan UUPK itu sendiri. Dengan program ini konsumen akan merasa hak-hak nya sebagai konsumen akan terpenuhi. Di samping itu dengan memberi jaminan kepuasan kepada konsumen, maka konsumen tersebut akan merasa nyaman dan selanjutnya akan tetap bertahan sebagai konsumen di tempat itu (SPBU Pasti Pas). Dengan begini secara otomatis pembelian BBM akan meningkat, karena konsumen akan tahu tempat mana yang dirasa lebih menghargai konsumen. Maka besar harapan para pelaku SPBU Pasti Pas kepada pelaku usaha SPBU yang belum menerapkan program Pasti Pas ini agar sesegera mungkin menerapkan program Pasti Pas ini.

2. Masalah pelayanan yang diberikan oleh operator terhadap konsumen

Untuk mengatasi hambatan ini pelaku usaha memberikan kebebasan pada konsumen untuk melakukan pengaduan bila terjadi ketidaknyamanan pada saat melakukan pengisian BBM yang disebabkan oleh operator. Pelaku usaha memberi hak kepada konsumen untuk melakukan aduan disertai dengan menyebutkan nama operator yang bertugas. Maka dari itu seragam yang dipakai operator selalu dilengkapi dengan nama sehingga memudahkan konsumen untuk mengetahui siapa nama operator yang bertindak kurang pas. Konsumen tidak perlu ragu karena identitas konsumen akan dirahasiakan oleh pihak yang berwenang dalam menanggapi keluhan konsumen (pengawas SPBU). Meski demikian pihak SPBU tidak secara langsung menindak operator tersebut, melainkan melakukan pengawasan dan bila terbukti bahwa aduan itu benar, maka pengawas tersebut akan memberi sanksi kepada operator tersebut. Selain pemberian sanksi, pelaku usaha selalu memberi pembinaan

kepada operator agar operator tersebut memperlakukan konsumen secara baik dan benar. Pembinaan ini bersifat pembinaan mental, sehingga diharapkan dengan mental yang kuat maka operator akan memperlakukan konsumen secara baik, benar, jujur, serta tidak diskriminatif. Sebagaimana seperti yang disampaikan oleh Bapak Eko :

“ Pelatihan bagi operator sangat penting, karena merekalah yang berhadapan langsung oleh konsumen, sehingga titik ini sangat dirasakan paling penting demi berjalannya program Pasti Pas sesuai dengan tujuan awalnya “. ⁴⁸

Cara lain yang digunakan oleh pelaku usaha SPBU Pasti Pas untuk memacu operator agar dapat ramah kepada pelanggan adalah dengan menugaskan *sales promotion girl* (SPG) di setiap bagian operator itu bekerja.. Selain membantu operator SPBU untuk bersikap ramah dan berbasa-basi kepada pelanggan, mereka juga melakukan survei kepada pelanggan untuk memantau komentar pelanggan terhadap peningkatan pelayanan pelanggan di SPBU Pasti Pas.

3. Masalah yang berkaitan dengan konsumen itu sendiri.

Untuk mengatasi masalah ini, semua tergantung pada konsumen itu sendiri. Seorang konsumen yang sadar akan pentingnya mempertahankan haknya sebagai konsumen, tentu saja tidak akan tinggal diam bila merasakan haknya tidak di dapat secara sesuai padahal konsumen tersebut telah melaksanakan kewajibannya. Maka dari itu adanya hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Agar kepentingan manusia terlindungi , hukum harus dilaksanakan. Pelaksanaan hukum dapat berlangsung secara normal, damai, tetapi dapat terjadi juga karena pelanggaran hukum. Di dalam hal ini hukum yang telah dilanggar itu harus ditegakkan. Melalui penegakan

⁴⁸ Hasil wawancara langsung dengan Bapak Eko selaku penanggung jawab program Pasti Pas di SPBU Panji Suroso, Malang pada tanggal 17 Juli 2009

hukum inilah hukum itu menjadi kenyataan.⁴⁹ Dengan memperhatikan dan memperjuangkan hak-haknya maka konsumen tersebut bisa dikatakan ikut membantu dalam penegakan hukum.

Untuk meghimbau konsumen agar memperhatikan hak-haknya maka YLK Malang disini mempunyai peranan yang penting. Adapun cara-cara yang digunakan oleh YLK Malang dalam mengatasi hambatan ini adalah dengan cara melakukan sosialisasi tentang keberadaan Yayasan Lembaga Konsumen Malang. Dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya masyarakat kota Malang mengenai keberadaan YLKM. Dengan terus mengadakan sosialisasi diharapkan konsumen dapat mengetahui akan keberadaan YLKM dimana YLKM adalah merupakan suatu lembaga yang aktif bergerak dalam upaya perlindungan konsumen.⁵⁰ Dengan semakin banyaknya masyarakat yang mengetahui adanya YLKM di Kota Malang maka Program perlindungan konsumen di Kota Malang Akan semakin mudah terwujud dan terlaksana dengan baik.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebenarnya telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban konsumen. Tapi di sini masih banyak juga masyarakat sebagai konsumen yang tidak mau tahu akan hak-haknya, karena mereka masih menganggap bahwa bila mereka mengadakan haknya akan membuang waktu dan biaya karena belum ada kepastian jawaban yang memuaskan akan keluhannya tersebut.

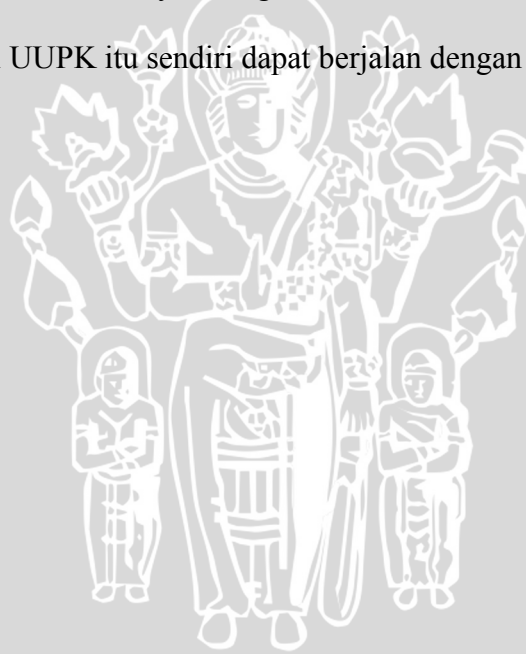
Tugas lain YLK Malang adalah sebagai media dimana ada sengketa anatara konsumen dan pelaku usaha. Di mana YLK Malang membantu konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya yang memang telah dilanggar

⁴⁹ Sudikno Mertokusumo, log cit hal. 145

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Soemito selaku Ketua YLKM pada tanggal 1Juli 2009

oleh pelaku usaha. Pasal 4 (h) menyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dengan adanya jaminan ganti rugi ini diharapkan konsumen tidak ragu-ragu dalam mengajukan keluhan-keluhan bila ada ketidaksesuaian terhadap apa yang dijanjikan khususnya dalam program Pasti Pas ini.

Selain itu sosialisasi tentang UUPK itu sendiri sangat penting. Karena bila masyarakat itu sendiri tahu akan keberadaan UUPK maka konsumen akan lebih mengerti bahwa hak-haknya sebagai konsumen dilindungi oleh negara, sehingga tujuan dari UUPK itu sendiri dapat berjalan dengan lancar.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam implementasi di lapangan

Bahwa program Pasti Pas mempunyai peranan yang sangat penting dalam perlindungan hukum bagi konsumen pada saat melakukan pengisian BBM di SPBU. Dalam penerapannya di Lapangan, Program Pasti Pas ini telah berjalan lancar dan konsumen merasa sangat setuju akan adanya program ini. Konsumen berharap bahwa semua SPBU di Malang menerapkan program Pasti Pas ini.

2. Dalam implementasinya di lapangan program Pasti Pas ini mempunyai beberapa hambatan, yaitu :

1. Modal yang besar,

Hal ini menjadikan alasan tidak semua SPBU mendaftarkan dirinya untuk memperoleh sertifikat Pasti Pas.

2. Layanan operator

Layanan operator yang dirasakan oleh beberapa konsumen masih tidak sesuai dengan tujuan program Pasti Pas itu sendiri.

3. Konsumen

Konsumen SPBU yang masih banyak enggan melakukan keluhan bila terjadi ketidak sesuaian dalam mengisi BBM di SPBU Pasti Pas yang berkaitan dengan tujuan program Pasti Pas tersebut.

3. Solusi yang dapat ditempuh untuk mengatasi hambatan dari implementasi program Pasti Pas di lapangan adalah sebagai berikut :

1. Untuk masalah modal pelaku usaha yang memang berkeinginan mendapat sertifikasi Pasti Pas dapat melakukan peminjaman uang di bank atau rekannya yang lain.
2. Untuk masalah operator yang melakukan pelanggaran adalah dengan cara memberi sanksi sebagai efek jera bagi operator itu sendiri. Selain itu upaya lain yang dilakukan oleh pihak SPBU untuk mengantisipasi pelayanan operator yang kurang memuaskan adalah dengan melakukan pelatihan khususnya pelatihan yang berkaitan dengan mental, sehingga operator tersebut dapat mengatasi segala tekanan emosi dalam diri mereka saat berhadapan langsung dengan konsumen.
3. Untuk masalah konsumen yang enggan melakukan keluhan bila ada ketidaksesuaian dari program Pasti Pas tersebut adalah dengan cara sosialisasi dari YLK Malang untuk menunjukkan dan memberi pengarahan pada konsumen atas pentingnya hak-hak mereka sebagai konsumen, sehingga bila terjadi pelanggaran konsumen harus melakukan pengaduan, khususnya konsumen SPBU.

B. SARAN

Saran dari penulis setelah melakukan penelitian di lapangan mengenai program Pasti Pas yang diterapkan di beberapa SPBU di kota Malang adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pelaku Usaha SPBU :

Hendaknya pelaku usaha SPBU yang belum mengikuti sertifikasi program Pasti Pas ini sesegera mungkin mengikutinya. Hal ini dikarenakan program Pasti Pas memang sangat sesuai dengan tujuan perlindungan konsumen itu sendiri. Jadi meskipun ada alasan mereka terhambat oleh modal, hendaknya pelaku usaha tersebut dapat belajar dari rekan-rekan SPBU mereka yang telah mengikuti sertifikasi program Pasti Pas tentang bagaimana mereka mengatasi hambatan yang berkaitan dengan modal.

Selain itu untuk pelaku usaha SPBU yang telah mendapatkan sertifikasi Pasti Pas diharapkan mampu mempertahankan sertifikasi tersebut, sehingga konsumen dapat merasa lebih puas dalam melakukan pembelian BBM di SPBU tersebut, dan merasa hak-haknya sebagai konsumen lebih diperhatikan.

Dari sisi operator sebagai *front liner* di SPBU hendaknya tidak melakukan kesalahan yang sama. Karena titik sentral dari program ini sebenarnya dipegang oleh operator pada saat pelaksanaannya. Operator hendaknya sudah siap baik fisik maupun mental saat akan bekerja hingga saat berakhirnya waktu kerja mereka. Karena dengan kesiapan tersebut, maka 3-S (Senyum, Salam, Sapa) akan benar-benar dapat terwujud. Selain kesiapan mental, hendaknya pihak SPBU juga menyediakan tenaga pengganti bila memang antrian sangat panjang, hal ini untuk menghindari operator untuk merasa lelah bila bekerja sendiri, dengan bekerja secara bergantian tentu saja operator bisa melakukan 3-S nya dengan lancar, karena lebih fokus dan merasa tidak lelah.

2. Bagi Konsumen :

Program Pasti Pas yang sangat berguna bagi perlindungan konsumen ini hendaknya juga menjadi sebuah perhatian bagi konsumen itu sendiri. Di sini konsumen bisa berperan sebagai pengawas langsung program Pasti Pas.

Konsumen harus mau memperhatikan hak-haknya sebagai konsumen itu sendiri, dan tidak segan-segan memperjuangkan hak-haknya bila merasa telah dilanggar. Karena akan sangat dirasakan percuma bila program Pasti Pas yang sangat baik ini menjadi sebuah program yang sia-sia dengan kata lain tidak dimanfaatkan oleh konsumen untuk menuntut haknya bila ada pelanggaran. Jadi sangat disayangkan apabila konsumen tidak melakukan keluhan bila ada ketidaksesuaian dalam berjalannya program Pasti Pas ini.

3. Bagi Pemerintah

Hendaknya pemerintah lebih meningkatkan sosialisasi Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen itu sendiri, karena sampai saat ini masih dirasakan kurangnya sosialisasi tersebut, sehingga masih banyak masyarakat yang masih bingung dan enggan untuk memperjuangkan hak-haknya bila dilanggar oleh pelaku usaha.

