

Perlindungan dan Upaya Hukum Bagi Konsumen yang Dirugikan dalam Pengisian Bahan Bakar Minyak di SPBU Kabupaten Bogor Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Yesha Danisa Iskandar*, Toto Tohir Suriaadmadja

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

yeshadanisa29@gmail.com, totorerat@yahoo.com

Abstract. This study discusses legal protection for consumers who suffer losses due to fuel fraud at gas stations in Bogor Regency, particularly in the form of manipulation of measuring devices/gauges that result in consumers not receiving fuel commensurate with the amount paid. The purpose of this study is to analyze the forms of legal protection based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and to examine the legal measures that consumers can take to obtain compensation for losses, with the scope of the study covering preventive and repressive protection as well as dispute resolution mechanisms, both litigation and non-litigation. The research method used is a normative juridical approach with a descriptive analytical nature, using primary data through observation and interviews as well as secondary data through literature studies, then analyzed qualitatively through legal interpretation. The results of the study show that preventive protection can be carried out through supervision, recalibration of measuring instruments, the obligation of business actors to provide accurate information, and consumer education, while repressive protection is carried out through the imposition of sanctions and compensation to consumers who have suffered losses. Consumer legal remedies can be pursued through litigation (civil lawsuits and class actions) or non-litigation (negotiation, mediation, conciliation, and BPSK). In conclusion, although regulations have stipulated consumer rights and business operator obligations, the implementation of legal protection in the practice of fuel filling still needs to be strengthened through more effective supervision and law enforcement so that consumer rights can be optimally protected.

Keywords: *Consumer Protection, Gas Station Fraud, Legal Action.*

Abstrak. Penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat kecurangan pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM) di SPBU Kabupaten Bogor, khususnya dalam bentuk manipulasi takaran/alat ukur yang menyebabkan konsumen tidak memperoleh BBM sesuai dengan nilai pembayaran. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis bentuk perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta mengkaji upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen untuk memperoleh pemulihan kerugian, dengan ruang lingkup kajian mencakup perlindungan preventif dan represif serta mekanisme penyelesaian sengketa baik litigasi maupun non-litigasi. Metode penelitian yang digunakan ialah pendekatan yuridis normatif dengan sifat deskriptif analitis, menggunakan data primer melalui observasi dan wawancara serta data sekunder melalui studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara kualitatif melalui penafsiran hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan preventif dapat dilakukan melalui pengawasan, tera ulang alat ukur, kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, dan edukasi konsumen, sedangkan perlindungan represif dilakukan melalui pemberian sanksi serta ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan. Upaya hukum konsumen dapat ditempuh melalui jalur litigasi (gugatan perdata dan gugatan kelompok) maupun non-litigasi (negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan BPSK). Kesimpulannya, meskipun regulasi telah mengatur hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, pelaksanaan perlindungan hukum dalam praktik pengisian BBM masih perlu diperkuat melalui pengawasan dan penegakan hukum yang lebih efektif agar hak konsumen dapat terlindungi secara optimal.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Kecurangan SPBU, Upaya Hukum.*

A. Pendahuluan

Perlindungan konsumen merupakan bagian penting dalam pembangunan sistem hukum di Indonesia, karena pada praktiknya konsumen sering berada pada posisi yang lemah dibandingkan pelaku usaha, terutama dari segi informasi, akses, dan kekuatan tawar. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tidak selalu berjalan seimbang, sehingga berpotensi menimbulkan tindakan yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, negara hadir untuk memberikan jaminan perlindungan agar transaksi barang dan/atau jasa berlangsung secara adil serta memberikan kepastian hukum bagi semua pihak.

Salah satu sektor yang sangat dekat dengan kehidupan masyarakat adalah distribusi Bahan Bakar Minyak (BBM) melalui Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). BBM merupakan kebutuhan strategis yang menunjang aktivitas transportasi dan perekonomian masyarakat, sehingga pengisian BBM menjadi aktivitas rutin yang dilakukan banyak orang setiap hari. Tingginya kebutuhan BBM pada akhirnya menuntut adanya standar pelayanan yang profesional, jujur, dan sesuai ketentuan hukum. Dalam transaksi pengisian BBM, konsumen pada dasarnya berhak memperoleh layanan yang aman, takaran yang tepat, serta informasi yang benar mengenai jumlah dan kualitas BBM yang diberikan.

Perlindungan konsumen telah diatur secara jelas melalui perangkat hukum yang berlaku, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 4 UUPK menegaskan hak-hak konsumen, di antaranya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa dalam transaksi pengisian BBM, konsumen wajib dilayani secara benar dan berhak menerima volume BBM sesuai jumlah yang dibayar. Selanjutnya, dalam Pasal 8 ayat (1) UUPK yang pada intinya melarang pelaku usaha memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan standar, termasuk tidak sesuai ukuran, takaran, timbangan, serta jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya. Jika dikaitkan dengan pengisian BBM, ketentuan ini menegaskan bahwa SPBU sebagai pelaku usaha dilarang melakukan pengurangan takaran atau manipulasi alat ukur karena perbuatan tersebut melanggar hak konsumen dan mengandung unsur ketidakjujuran dalam transaksi. Selain itu, UUPK juga menegaskan bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen pada Pasal 19 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Ketentuan ini memperjelas bahwa apabila konsumen mengalami kerugian karena tidak menerima BBM sesuai takaran, maka pelaku usaha dapat dimintakan pertanggungjawaban berupa kompensasi atau ganti rugi. Selain itu, upaya penyelesaian sengketa konsumen juga memperoleh payung hukum dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK, yang menyatakan bahwa 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 peradilan umum.

Namun, pada kenyataannya pelaksanaan ketentuan tersebut tidak selalu berjalan optimal. Dalam praktik, masih ditemukan adanya dugaan bahkan pembuktian kecurangan di SPBU, salah satunya berupa pengurangan takaran BBM melalui manipulasi dispenser. Praktik ini sulit dideteksi oleh konsumen secara langsung karena transaksi dilakukan cepat dan konsumen sering tidak memiliki alat pembanding untuk memastikan ketepatan liter BBM yang masuk. Situasi tersebut memperlihatkan adanya ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, karena pelaku usaha memiliki kendali terhadap alat ukur, sementara konsumen hanya dapat menerima hasil pengisian berdasarkan tampilan angka pada dispenser.

Permasalahan tersebut tercermin dalam salah satu kasus yang terjadi di Kabupaten Bogor, tepatnya pada SPBU yang berlokasi di wilayah Jalan Alternatif Sentul, Kecamatan Sukaraja. Kasus ini bermula dari adanya pengawasan yang dilakukan oleh instansi terkait terhadap ketepatan takaran BBM pada dispenser SPBU. Dalam proses pemeriksaan ditemukan indikasi adanya alat atau rangkaian tambahan yang terpasang pada sistem dispenser, yang diduga berfungsi untuk memanipulasi takaran BBM. Dampaknya, volume BBM yang diterima konsumen tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya karena pengurangan takaran hingga 4% atau sekitar 700-800 ml per 20 liternya sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen Rp. 3,4 Miliar per tahun nya. Selain itu, temuan tersebut juga menunjukkan bahwa kecurangan takaran tidak hanya dilakukan secara konvensional, tetapi dapat menggunakan teknologi tertentu sehingga lebih sulit dikenali oleh masyarakat awam. Kasus ini menimbulkan perhatian publik karena pengurangan dalam jumlah kecil namun dilakukan secara berulang dapat berakumulasi menjadi kerugian yang besar, serta berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan SPBU sebagai sektor yang seharusnya menjamin ketepatan ukuran dan keterbukaan informasi.

Penelitian ini menggunakan landasan teori perlindungan hukum yang menekankan bahwa perlindungan hak masyarakat dapat diberikan melalui dua bentuk, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif. Perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran, misalnya melalui pengawasan alat ukur, tera dan tera ulang dispenser, serta pembinaan pelaku usaha agar mematuhi ketentuan hukum. Sebaliknya, perlindungan represif bertujuan menyelesaikan sengketa ketika pelanggaran telah terjadi, termasuk melalui pemberian sanksi dan mekanisme ganti rugi kepada konsumen. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh teori upaya hukum, yaitu konsep mengenai langkah atau mekanisme yang dapat ditempuh seseorang ketika haknya dilanggar untuk memperoleh perlindungan dan pemulihan sesuai ketentuan hukum. Dalam konteks perlindungan konsumen, upaya hukum dapat dilakukan melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) maupun non-litigasi (di luar pengadilan) seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang. Teori ini relevan karena konsumen yang dirugikan akibat kecurangan pengisian BBM memerlukan saluran penyelesaian sengketa yang jelas, baik untuk menuntut pemenuhan hak maupun memperoleh ganti rugi dari pelaku usaha.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen dalam kasus kecurangan takaran BBM serta untuk menjelaskan upaya hukum yang tersedia bagi konsumen, baik melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan maupun melalui jalur peradilan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mempertegas tanggung jawab pelaku usaha SPBU sebagai pihak yang wajib mematuhi standar takaran dan memberikan ganti rugi apabila terbukti merugikan konsumen.

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya pengembangan ilmu hukum khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen dan penerapannya dalam sektor distribusi BBM. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi instansi pengawas dan aparat penegak hukum untuk meningkatkan efektivitas pengawasan SPBU, serta menjadi sarana edukasi bagi masyarakat agar lebih memahami hak-haknya sebagai konsumen dan mengetahui langkah-langkah yang dapat ditempuh apabila mengalami kerugian.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini secara ringkas terdiri dari dua hal, yaitu: pertama, bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam pengisian BBM di SPBU Kabupaten Bogor berdasarkan ketentuan UUPK; dan kedua, bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen untuk menuntut pemenuhan hak dan ganti rugi atas kerugian yang dialami. Rumusan masalah ini menjadi fokus agar pembahasan lebih terarah pada aspek perlindungan dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam praktik pengisian BBM.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis, yaitu penelitian yang menelaah ketentuan hukum yang berlaku serta mengkaji penerapannya dalam kaitan perlindungan konsumen terhadap praktik kecurangan pengisian BBM di SPBU Kabupaten Bogor. Pendekatan yuridis normatif digunakan untuk menganalisis norma hukum yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta ketentuan lain yang berkaitan dengan ketepatan ukuran dan takaran dalam kegiatan pengisian BBM. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis karena tidak hanya menggambarkan fakta-fakta permasalahan yang terjadi, tetapi juga memberikan analisis terhadap bentuk perlindungan hukum dan pertanggungjawaban pelaku usaha, serta upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang dirugikan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh sebagai data pendukung melalui observasi dan wawancara secara purposive dengan pihak-pihak terkait untuk memperoleh gambaran mengenai mekanisme pengawasan serta prosedur pemeriksaan alat ukur dispenser BBM, termasuk keterkaitannya dengan metrologi legal dan tindakan yang dilakukan apabila ditemukan ketidaksesuaian takaran. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang mencakup bahan hukum primer seperti peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu, serta bahan hukum tersier seperti kamus hukum dan sumber pendukung lain yang relevan. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif, dengan penafsiran hukum dan penguraian secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah penelitian, sehingga dapat memberikan kesimpulan mengenai bentuk perlindungan hukum yang tersedia serta alternatif upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen dalam menghadapi kerugian akibat kecurangan pengisian BBM di SPBU.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Pengawasan SPBU di Kabupaten Bogor

Kabupaten Bogor merupakan wilayah dengan aktivitas ekonomi tinggi dan jumlah penduduk yang besar sehingga kebutuhan BBM juga meningkat. Di Kabupaten Bogor terdapat ratusan SPBU yang beroperasi, baik SPBU Pertamina maupun Pertashop. Keberadaan SPBU memiliki peran strategis dalam pelayanan publik khususnya distribusi energi. Pengawasan terhadap SPBU dilakukan melalui mekanisme metrologi legal. Disperindag berperan dalam memastikan alat ukur dispenser BBM memenuhi syarat teknis serta ketepatan volume sesuai standar. Pengawasan dilakukan terhadap nozzle dispenser, pemeriksaan segel dan tanda tera, serta pengujian volume menggunakan bejana ukur standar kapasitas 20 liter. Tera ulang umumnya dilakukan setahun sekali, dengan penerbitan SKHP sebagai bukti legalitas alat ukur. Secara teknis terdapat batas toleransi selisih pengukuran. Pertamina menetapkan standar toleransi 50 ml per 20 liter, sedangkan ketentuan Disperindag menetapkan toleransi maksimal 100 ml per 20 liter. Apabila selisih melebihi batas toleransi, alat ukur wajib dikenakan tindakan tera ulang dan dapat ditindak lebih lanjut apabila ditemukan unsur kesengajaan manipulasi.

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Pengisian BBM di SPBU Kabupaten Bogor

Perkembangan ekonomi yang semakin cepat disertai kemajuan teknologi dan industrialisasi pada dasarnya menciptakan variasi barang dan/atau jasa yang semakin luas dalam masyarakat. Kondisi ini memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhan, namun pada sisi lain dapat menempatkan konsumen dalam posisi yang lebih lemah, karena konsumen kerap menjadi objek kegiatan usaha yang berorientasi pada keuntungan sebesar-besarnya.

Ketimpangan tersebut semakin terlihat dalam sektor pelayanan publik seperti distribusi BBM di SPBU, sebab konsumen sering kali tidak memiliki kemampuan untuk memverifikasi secara langsung ketepatan takaran BBM yang diterimanya. Kasus kecurangan yang terjadi pada SPBU di Jalan Alternatif Sentul, Kabupaten Bogor, menjadi contoh konkret di mana ditemukan perangkat tambahan pada dispenser yang berfungsi memanipulasi takaran BBM dari jarak jauh, sehingga konsumen tidak memperoleh BBM sesuai nilai pembayaran. Situasi ini menunjukkan adanya pelanggaran terhadap hak konsumen serta mempertegas urgensi perlindungan hukum dalam rangka menjaga keadilan, kepastian hukum, dan kepercayaan publik terhadap sistem distribusi BBM.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam konteks ini tidak hanya dipahami sebagai keberadaan aturan tertulis, tetapi juga harus dimaknai sebagai upaya yang benar-benar mampu mencegah terjadinya pelanggaran dan memberikan pemulihan apabila konsumen sudah terlanjur dirugikan. Dalam kerangka pemikiran tersebut, perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon dapat dibedakan menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa atau pelanggaran sebelum terjadi kerugian, sedangkan perlindungan represif berfungsi sebagai upaya penyelesaian ketika pelanggaran sudah terjadi dengan menekankan penegakan hukum melalui sanksi dan pemulihan hak. Kedua bentuk perlindungan ini menjadi penting karena praktik kecurangan pengisian BBM bukan hanya berdampak pada kerugian materiil, tetapi juga menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelaku usaha dan pengawasan pemerintah.

Perlindungan Hukum Preventif terhadap Konsumen

Perlindungan hukum preventif merupakan upaya perlindungan yang bersifat pencegahan untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya pelanggaran atau sengketa sebelum konsumen memanfaatkan barang dan/atau jasa. Dalam konteks pengisian BBM di SPBU, perlindungan preventif menjadi instrumen utama karena transaksi BBM terjadi secara berulang dan masif, sehingga potensi kerugian konsumen dapat muncul kapan saja apabila tidak dilakukan pengawasan yang memadai. Perlindungan preventif diwujudkan melalui pengaturan hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UUPK, serta melalui pengawasan terhadap ketepatan takaran oleh instansi terkait agar alat ukur yang digunakan dalam pengisian BBM tetap sesuai standar. Dengan adanya perlindungan preventif, pelaku usaha juga memiliki pedoman dalam menjalankan usahanya secara jujur dan bertanggung jawab, sedangkan konsumen memperoleh jaminan bahwa layanan yang diterima berada dalam koridor hukum yang berlaku.

Selain melalui pengaturan normatif, perlindungan preventif dalam pengisian BBM di SPBU juga dijalankan melalui pengawasan metrologi legal oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag), khususnya melalui tera dan tera ulang terhadap pompa ukur BBM secara berkala. Pemeriksaan ini bertujuan memastikan tidak adanya penyimpangan liter pengisian serta mencegah penggunaan alat ukur yang tidak sesuai ketentuan. Disperindag juga melakukan pembinaan kepada pelaku usaha SPBU agar mematuhi standar metrologi legal dan mendorong terselenggaranya pelayanan yang transparan. Namun demikian, skripsi kamu menegaskan bahwa perlindungan preventif masih memiliki keterbatasan, khususnya dalam menghadapi kecurangan berbasis teknologi seperti penggunaan sistem pengendalian jarak jauh (remote control) pada dispenser BBM yang sulit terdeteksi oleh pengawasan konvensional maupun tera ulang rutin. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan pengawasan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi agar perlindungan konsumen dapat berjalan lebih efektif.

Di samping peran pemerintah, perlindungan preventif juga menuntut keterlibatan aktif konsumen agar lebih kritis dan waspada. Konsumen dapat melakukan langkah sederhana seperti memastikan meteran dispenser berada di angka nol sebelum pengisian dimulai, memantau angka akhir setelah pengisian, menghindari kelalaian pada pengisian “full tank”, serta membiasakan meminta struk sebagai bukti transaksi. Kehati-hatian konsumen ini penting karena dalam praktiknya masih terdapat masyarakat yang merasa dirugikan meskipun pelaku usaha menyatakan tidak ada kecurangan. Dengan demikian, perlindungan preventif bukan hanya melalui pengawasan pemerintah, tetapi juga melalui peningkatan kesadaran konsumen dalam melindungi dirinya dari potensi kecurangan yang dapat menimbulkan kerugian.

Perlindungan Hukum Represif terhadap Konsumen

Perlindungan hukum represif merupakan bentuk perlindungan yang diberikan setelah terjadinya pelanggaran atau sengketa yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Perlindungan ini pada dasarnya berfungsi sebagai upaya akhir untuk menyelesaikan konflik antara konsumen dan pelaku usaha melalui mekanisme penegakan hukum. Perlindungan represif menekankan adanya pertanggungjawaban pelaku usaha, pemberian sanksi, serta pemulihan hak konsumen yang dirugikan. Dalam kasus SPBU 34.167.12 Kabupaten Bogor, perlindungan represif menjadi sangat relevan karena kecurangan dilakukan melalui manipulasi alat ukur yang terbukti mengurangi hak konsumen atas BBM sesuai pembayaran, sehingga perlu tindakan penegakan hukum yang tegas agar tidak terjadi kerugian yang lebih luas.

Kerugian yang dialami konsumen akibat kecurangan pengisian BBM ini dapat diklasifikasikan menjadi kerugian materiil dan immateriil. Kerugian materiil bersifat konkret karena adanya pengurangan takaran BBM yang dapat mencapai sekitar 4% atau sekitar 700–800 ml per 20 liter, dengan estimasi kerugian konsumen yang besar apabila praktik tersebut terjadi terus-menerus dalam periode tertentu. Selain kerugian tersebut, konsumen juga mengalami kerugian immateriil seperti hilangnya manfaat yang seharusnya diperoleh, menurunnya efisiensi pemakaian kendaraan, meningkatnya frekuensi pengisian BBM, serta timbulnya rasa tidak aman dan ketidakpercayaan terhadap pelayanan SPBU. Dalam perspektif hukum perdata, perbuatan tersebut dapat dipandang sebagai wanprestasi karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya menyerahkan BBM sesuai takaran yang menjadi dasar transaksi jual beli, dan sekaligus dapat memenuhi unsur perbuatan melawan hukum karena melanggar hak konsumen dan kewajiban hukum pelaku usaha untuk bertindak jujur.

Perlindungan represif juga tercermin dari kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19 UUPK yang menempatkan tanggung jawab pada pelaku usaha atas kerugian konsumen. Selain itu, aspek penegakan hukum dapat dilakukan melalui sanksi administratif, perdata, maupun pidana. Dalam skripsi kamu dijelaskan bahwa BPSK dapat menjatuhkan sanksi administratif berupa ganti rugi hingga Rp200.000.000,00, serta terdapat ketentuan pidana melalui Pasal 62 UUPK yang memberikan ancaman pidana penjara paling lama 5 tahun atau denda paling banyak Rp2 miliar. Dalam praktik penindakan kasus SPBU Kabupaten Bogor, Disperindag bekerja sama dengan aparat kepolisian melakukan penyegelan sebagai langkah represif yang diharapkan menimbulkan efek jera serta mencegah terulangnya pelanggaran serupa.

Upaya Hukum bagi Konsumen yang Dirugikan pada Pengisian BBM di SPBU Kabupaten Bogor

Upaya hukum pada prinsipnya merupakan mekanisme yang disediakan oleh hukum bagi setiap orang yang merasa dirugikan untuk memperoleh perlindungan, keadilan, dan pemulihan atas hak yang dilanggar. Dalam konteks perlindungan konsumen, keberadaan upaya hukum menjadi sarana penting karena konsumen sering berada pada posisi lemah dan membutuhkan jaminan bahwa kerugian yang dialaminya dapat diselesaikan secara patut. Hal ini sejalan dengan Pasal 4 huruf e UUPK yang menegaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Apabila konsumen mengalami kerugian akibat kecurangan pengisian BBM di SPBU, maka konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha agar hak-haknya dipulihkan sesuai ketentuan yang berlaku.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menegaskan dasar hukum bagi konsumen untuk menggugat pelaku usaha melalui Pasal 45 ayat (1) yang menyatakan bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen maupun melalui peradilan umum. Selanjutnya, Pasal 45 ayat (2) menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui dua jalur, yakni melalui pengadilan (litigasi) atau di luar pengadilan (non-litigasi), yang pada prinsipnya didasarkan pada kesepakatan para pihak. Dengan demikian, konsumen memiliki pilihan mekanisme upaya hukum yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan, bentuk kerugian, dan efektivitas penyelesaian yang diharapkan.

Upaya Hukum Konsumen Melalui Jalur Litigasi

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dilakukan melalui peradilan umum, dimana konsumen berperan aktif sebagai pihak yang mengajukan gugatan. Dalam hukum acara perdata dikenal asas bahwa hakim bersifat pasif dan menunggu, sehingga inisiatif pengajuan perkara sepenuhnya berada pada pihak yang berkepentingan. Hal ini berarti konsumen yang dirugikan harus mengajukan gugatan apabila ingin memperoleh pemulihan hak melalui jalur pengadilan. UUPK dalam Pasal 46 ayat (1) memberikan legitimasi pihak-pihak yang dapat mengajukan gugatan, yakni konsumen atau ahli warisnya, kelompok konsumen yang memiliki kepentingan sama, LPKSM, serta pemerintah/instansi terkait apabila kerugian bersifat besar dan berdampak luas. Gugatan yang diajukan tersebut kemudian diperiksa dan diputus oleh peradilan umum sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku..

Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, Pasal 48 UUPK menegaskan bahwa mekanisme gugatan perdata pada umumnya menggunakan dua pola, yaitu gugatan wanprestasi dan gugatan perbuatan melawan hukum. Dalam kasus pengisian BBM, gugatan wanprestasi mensyaratkan adanya hubungan kontraktual, namun dalam praktik transaksi pengisian BBM hubungan tersebut tidak selalu dituangkan dalam perjanjian tertulis sehingga pembuktiannya menjadi kurang

efektif. Oleh karena itu, gugatan perbuatan melawan hukum lebih relevan digunakan karena tidak mensyaratkan adanya kontrak tertulis, melainkan cukup dibuktikan adanya perbuatan merugikan, adanya kesalahan pelaku usaha, serta adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan dan kerugian. Gugatan tersebut diajukan pada pengadilan negeri sesuai ketentuan yang berlaku, dan terhadap putusan pengadilan dapat dilakukan upaya hukum lanjutan seperti banding dan kasasi.

Upaya Hukum Konsumen Melalui Jalur Non-Litigasi

Selain melalui jalur pengadilan, penyelesaian sengketa konsumen juga dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi yang dinilai lebih sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Jalur ini dapat dilakukan melalui mekanisme penyelesaian di luar pengadilan seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase. Dalam sengketa pengisian BBM, BPSK dapat menjadi pilihan karena memberikan ruang penyelesaian yang lebih praktis dan lebih mudah dijangkau oleh konsumen dibanding proses litigasi yang cenderung panjang dan kompleks. Meskipun demikian, efektivitas jalur non-litigasi tetap sangat dipengaruhi oleh itikad baik pelaku usaha dalam menjalankan kesepakatan atau putusan yang dihasilkan dari proses penyelesaian.

Di samping peran BPSK, keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) juga mendukung perlindungan konsumen di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 44 UUPK. LPKSM tidak berwenang memutus sengketa secara yuridis, namun berperan penting dalam memberikan edukasi, pendampingan, dan advokasi kepada konsumen yang dirugikan. LPKSM dapat membantu konsumen memahami hak dan kewajibannya, memberikan nasihat hukum, serta membantu konsumen menyampaikan pengaduan dan keluhan terhadap pelaku usaha SPBU. Dalam konteks kasus kecurangan pengisian BBM, peran LPKSM menjadi relevan karena mampu memperkuat posisi konsumen yang umumnya lemah, baik dari segi pengetahuan hukum maupun kemampuan menghadapi pelaku usaha secara langsung, sehingga hak konsumen dapat diperjuangkan secara lebih efektif.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam pengisian BBM di SPBU Kabupaten Bogor telah diatur melalui UUPK dan regulasi terkait metrologi legal. Perlindungan tersebut dilaksanakan melalui perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan melalui pengawasan, tera ulang alat ukur, kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, serta edukasi konsumen. Perlindungan represif dilakukan melalui penindakan terhadap SPBU yang melakukan kecurangan, penerapan sanksi hukum, serta pemberian ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan.

Upaya hukum konsumen dapat ditempuh melalui jalur litigasi berupa gugatan perdata, gugatan kelompok, legal standing oleh LPKSM, maupun gugatan pemerintah/instansi terkait. Selain itu, konsumen dapat menempuh jalur non-litigasi seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi, serta melalui BPSK. Dalam rangka memperkuat efektivitas perlindungan konsumen, diperlukan penguatan pengawasan serta penegakan hukum yang lebih tegas agar kecurangan pengisian BBM tidak terus berulang dan hak konsumen dapat terlindungi secara optimal.

Ucapan Terimakasih

Pertama-tama penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT. Atas rahmat dan karunia-Nya. Penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada dosen pembimbing yaitu kepada Bapak Prof. Dr. H. Toto Tohir Suriaatmadja, S.H., M.H. yang selalu memberi arahan terbaik kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga bisa memberikan hasil sebaik-baiknya dan selesai tepat waktu. Juga penulis sampaikan kepada Ibu Prof. Dr. Hj. Neni Sri Imaniyati, S.H., M.H. selaku dosen penguji yang memberikan sudah memberikan kemudahan kepada penulis. Juga penulis sampaikan terima kasih kepada kedua orang tua, kakak, adik, dan teman-teman penulis yang selalu memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Daftar Pustaka

- Annisa, P., Hendida, M., & Zakiran, A. H. (2023). *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Muslim dalam Penggunaan Produk Kosmetik yang Tidak Bersertifikasi Halal oleh Jasa Make Up Artist berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Jaminan Produk Halal*. <https://journal.sbpublisher.com/index.php/lol>
- Aruna Fatma Hidayah Sumintardirja, & Liya Sukma Muliya. (2023). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Kosmetik Berbahaya yang Diperjualbelikan pada Marketplace Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 63–68. <https://doi.org/10.29313/jrih.v3i2.2761>
- Abdul Atsar dan Rani Apriani. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta.
- Agustinus Sihombing, dkk. (2023). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Pasaman Barat: CV. Azka Pustaka.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ahmadi Miru. (2013). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Cetakan Kedua). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Arif Arianto. “Populasi Kendaraan Bermotor Di RI Saat Ini 168,27 Juta Lebih, Didominasi Motor.” *Mobilitas.id*, 2025. <https://www.mobilitas.id/jumlah-kendaraan-bermotor-di-ri-saat-ini-16827-juta-lebih-didominasi-sepeda-motor/>. (Diakses tanggal 08 Oktober 2025, pukul 21.16 WIB)
- Arum Sutrisni Putri, “Jenis-jenis BBM”, <https://www.kompas.com/skola/read/2020/01/08/160000969/jenis-jenis-bb> (Diakses tanggal 24 November 2025, Pukul 22.07 WIB)
- Az. Nasution. (2002). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Dyah Octorina Susanti & A'an Efendi. (2014). *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. (2003). *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia.
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia Press (UI Press), Jakarta, 2004.
- Mochtar Kusumaatmadja. (1986). *Pembinaan Hukum dalam Rangka Pembangunan Nasional*. Bandung: Bina Cipta.
- Nita Triana. (2019). *Alternative Dispute Resolution (Penyelesaian Sengketa Alternatif dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi dan Konsiliasi)*. Yogyakarta: Kaizen Sarana Edukasi.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. (2001). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Susanti Adi Nugroho. (2011). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Toto Tohir Suriaatmadja, “Minimalisasi Sengketa Medik Pasien Dan Tenaga Kesehatan Dihubung Kan Dengan Undang - Undang Perlindungan Konsumen” 2015.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Putri Nur Anisa, & Tatty Aryani Ramli. (2022). Implementasi Peraturan Pengawasan Kosmetik Tanpa Izin Edar dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik sebagai Upaya Perlindungan Konsumen. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 1(2), 111–116. <https://doi.org/10.29313/jrih.v1i2.528>