

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA STASIUN PENGISIAN BAHAN
BAKAR UMUM PADA KESALAHAN PENGISIAN BAHAN BAKAR
MINYAK DI KOTA PADANG**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Diajukan Oleh :

Kembang Seruni

2210012111046

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

2026

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM PADA KESALAHAN PENGISIAN BAHAN BAKAR MINYAK DI KOTA PADANG

Kembang Seruni¹, Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta¹

Jl. Bagindo Aziz Chan Jl. By Pass, Aie Pacah, Kec. Koto Tangah, Kota Padang, Sumatra Barat, 25586.

E-mail: kembangserun13@gmail.com

ABSTRAK

SPBU memiliki peranan penting dalam menunjang aktivitas perekonomian serta mobilitas masyarakat setiap hari. SPBU berkewajiban memberikan pelayanan yang aman, akurat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Namun, dalam praktiknya masih sering ditemukan kesalahan pengisian bahan bakar minyak yang menimbulkan gangguan teknis, penurunan performa mesin, bahkan kerusakan kendaraan yang merugikan konsumen ekonomi. Permasalahan yang akan dibahas yaitu: 1) Apa saja bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha SPBU terhadap kesalahan pengisian bahan bakar minyak di Kota Padang? 2) Bagaimana kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tanggung jawab tersebut? 3) Apa saja upaya yang dilakukan dalam menangani kerugian konsumen?. Jenis penelitian adalah yuridis sosiologis, sumber datanya adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, studi dokumen, serta analisis kualitatif terhadap data yang diperoleh. Hasil penelitiannya adalah: 1) Bahwa pelaku usaha SPBU telah melaksanakan tanggung jawab hukum dengan melakukan penghentian pengisian BBM yang salah, melarang pengoperasian kendaraan, melakukan pengurusan tangki, serta mengganti BBM sesuai dengan jenis yang benar. 2) Kendala yang dihadapi meliputi kelalaian operator, tingginya volume kendaraan, dan kompleksitas sistem multiproduk dalam satu pulau pompa. 3) Upaya yang dilakukan pelaku usaha SPBU adalah penguatan peran pengawas, penyelesaian sengketa secara non litigasi, serta pemberian ganti kerugian secara langsung kepada konsumen.

Kata Kunci: Tanggung jawab, Pelaku Usaha, SPBU, Kesalahan, Pengisian BBM.

RESPONSIBILITY OF PUBLIC FUEL FILLING STATION BUSINESS ACTORS FOR ERRORS IN FILLING FUEL OIL IN PADANG CITY

Kembang Seruni¹, Yofiza Media¹

¹Law Study Program, Faculty of Law, Bung Hatta University, Padang¹

Jl. Bagindo Aziz Chan Jl. By Pass, Aie Pacah, Kec. Koto Tengah, Kota Padang, Sumatra Barat, 25586.

E-mail: kembangserun13@gmail.com

ABSTRACT

Gas stations play a crucial role in supporting economic activity and daily public mobility. Gas stations are obligated to provide safe, accurate service that meets established standards. However, in practice, fueling errors are still common, leading to technical problems, reduced engine performance, and even vehicle damage, which is detrimental to consumers. The issues to be discussed are: 1) What are the forms of legal responsibility of gas station business actors for fuel filling errors in Padang City? 2) What are the obstacles faced in implementing these responsibilities? 3) What efforts are made to handle consumer losses? The type of research is sociological juridical, the data sources are primary and secondary data. Data collection techniques are carried out through interviews, document studies, and qualitative analysis of the data obtained. The results of the study are: 1) That gas station business actors have carried out legal responsibilities by stopping incorrect fuel filling, prohibiting vehicle operation, draining tanks, and replacing fuel with the correct type. 2) The obstacles faced include operator negligence, high vehicle volume, and the complexity of the multi-product system in one pump island. 3) Efforts made by gas station business actors are strengthening the role of supervisors, resolving disputes through non-litigation, and providing direct compensation to consumers.

Keywords: *Responsibility, Business Actors, Gas Stations, Errors, Fuel Filling.*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr,wb

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita sehingga diberikan kesehatan dan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam penulis ucapkan kepada nabi besar SAW, Allahummashali'ala Muhammad waala'ali Muhammad. Dalam hal ini penulis menulis skripsi yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM PADA KESALAHAN PENGISIAN BAHAN BAKAR MINYAK DI KOTA PADANG”** Penulisan skripsi ini diselesaikan dalam rangka untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari segi ilmiah maupun dari segi tata bahasa. Penulis menyadari betul skripsi ini bisa terselesaikan berkat adanya pihak-pihak yang turut memberikan bantuan, motivasi, semangat, saran dan ide bahkan dukungan moril dan materil yang penulis tidak mampu untuk membalas semua jasa mereka. Semoga Allah SWT senantiasa berkenan melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta menjadi amal Shaleh hendaknya.

Terimakasih kepada ibu **Dr. Yofiza Media, S.H.,M.H,** selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, arahan, serta pemikiran dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Diana Kartika**, selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
2. Ibu **Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H.,M.H** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Bapak **Dr. Suamperi, S.H.,M.H**, selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Ibu **Dr. Yofiza Media, S.H.,M.H.** selaku ketua bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
5. Ibu **Dr. Yofiza Media, S.H.,M.H.** selaku Pembimbing Akademik.
6. Bapak **Dr. Desmal Fajri, S.Ag.,M.H.** & Bapak **Dr. Suamperi, S.H.,M.H** selaku penguji 1 dan 2 pada ujian sempro, yang telah memberikan koreksi terhadap skripsi penulis saat ini.
7. Kepada ibu **Dr. Elyana Novira, S.H., M.H.** yang juga selalu memberikan motivasi kepada penulis ketika penulis tidak yakin dengan diri sendiri dan memberikan banyak bantuan kepada penulis selama penelitian untuk pembuatan skripsi ini.
8. Kepada bapak dan ibu dosen yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah mengajarkan ilmu yang bermanfaat bagi saya selama masa perkuliahan.
9. Seluruh Tendik Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, khususnya Fakultas Hukum yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan.

Kepada seluruh pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini, baik moril maupun materil, dan bimbingan untuk penulisan, bertukar pikiran, serta memberikan motivasi dan juga semangat kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat semua orang dan bagi penulis sendiri.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Padang, Februari 2026

Penulis

Kembang Seruni

NPM. 2210012111046

Teruntuk yang teristimewa :

1. Kepada Mama tercinta yang selalu bisa menjadi seorang wanita yang multiperan dalam kehidupan penulis, yang mana mama bisa menjadi seorang kakak, sahabat, orang tua yang selalu merangkul penulis dan menjadi tempat bercerita ketika penulis sedang dalam keadaan yang kurang baik, serta selalu memfasilitasi penulis selama menempuh pendidikan, memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Abang Daffa Hafiz Anzory, sebagai abang penulis yang selalu menjadi tempat penulis bertanya banyak hal mengenai dunia perkuliahan disaat penulis memasuki dunia perkuliahan yang tentunya banyak berbeda dengan masa-masa SMA, dan juga selalu memberikan *reward* ketika penulis mencapai sesuatu yang penulis inginkan.
3. Kepada sahabat penulis Hayatul Shiva, Erika Puja Kusuma, Riri Olivia, Viola Marsanda, Nada Aqila, yang telah menjadi sahabat yang sangat baik dalam keadaan apapun dan selalu memberikan semangat kepada penulis dalam dalam menjalani dunia pendidikan sampai pada akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada penghuni grup WA official S.H wulan, riska, putri, kak anggrei, aulia, hesty, wila, yang selalu bisa menjadi sahabat yang saling *support* satu sama lain dalam perkuliahan dan menjadi tempat bertukar fikiran selama di perkuliahan serta sudah membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini.
5. Kepada bapak Erik, bapak Ilham hidayat, bapak Asrul dan ibu Dewi yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian di lapangan.
6. Kepada seseorang yang belum diketahui namanya namun sudah tertulis dilauhul mahfuz, terimakasih telah menjadi sumber motivasi penulis sebagai bentuk memantaskan diri di masa depan.
7. Rekan-rekan fakultas hukum Universitas Bung Hatta khususnya angkatan 2022.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Metode Penelitian.....	9
1. Jenis Penelitian	9
2. Sumber Data	10
3. Teknik Pengumpulan Data	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Perlindungan Konsumen	14
1. Pengertian Konsumen	14
2. Pengertian Pelaku Usaha	18
3. Hubungan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha	26
B. Pelaku Usaha Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)	29
1. Pengertian Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum	29
2. Hak-Hak Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum	30
3. Kewajiban Pihak SPBU	31
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Bentuk Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha SPBU Terhadap Kesalahan Pengisian Bahan Bakar Minyak Di Kota Padang	33

B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha SPBU Di Kota Padang Ketika Terjadi Kesalahan.....	46
C. Upaya Pelaku Usaha SPBU Dalam Menangani Kendala Yang Dihadapi Oleh Konsumen Akibat Kesalahan Pengisian Bahan Bakar Minyak Di Kota Padang	53
BAB IV PENUTUP	61
A. Simpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanggung jawab hukum merupakan konsekuensi yang tidak dapat dielakkan oleh setiap pelaku usaha. Kewajiban ini menuntut mereka untuk memberikan kompensasi atau melakukan pemulihan apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan atau jasa yang diperdagangkan. Kehadiran tanggung jawab tersebut mencerminkan penerapan prinsip kepatutan, keadilan, dan keseimbangan yang menjadi fondasi utama dalam membangun relasi hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Dengan demikian, tanggung jawab hukum tidak hanya dipahami sebagai kewajiban formal semata, tetapi juga sebagai bentuk komitmen etis dalam menjamin perlindungan hak-hak konsumen secara proporsional dan berkeadilan.

Dalam pelaksanaannya, hubungan antara bisnis dan pelanggan harus dilandasi oleh sikap yang beretika dan seimbang. Pelaku usaha tidak sepatutnya hanya mengejar keuntungan tanpa mempertimbangkan kepentingan konsumen. Sebaliknya, mereka memiliki kewajiban moral sekaligus tanggung jawab hukum untuk memastikan bahwa setiap konsumen mendapatkan rasa aman, nyaman, dan terlindungi selama proses transaksi berlangsung. Dengan demikian, keseimbangan antara kepentingan bisnis dan perlindungan konsumen menjadi kunci terciptanya hubungan yang adil dan berkelanjutan.

Dalam konteks pelayanan publik, asas-asas tersebut tampak nyata melalui tanggung jawab penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang memenuhi standar serta mengikuti prosedur operasional yang telah

ditetapkan. Contohnya dapat dilihat pada kegiatan di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU), di mana pelaku usaha berkewajiban menjalankan setiap proses operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa hak dan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan tetap terlindungi, sekaligus menciptakan pelayanan yang aman, tertib, dan dapat dipercaya.¹

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) memegang peranan penting dalam mendukung aktivitas perekonomian serta mobilitas masyarakat setiap hari. Sebagai unit usaha yang bergerak dalam pendistribusian bahan bakar minyak (BBM), SPBU berkewajiban memberikan layanan yang tidak hanya aman dan akurat, tetapi juga memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Tanggung jawab tersebut selaras dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menegaskan perlunya menjaga serta menghormati hak-hak konsumen dalam setiap tahapan kegiatan usaha.

Dalam praktiknya sering kali ditemukan kasus kesalahan pengisian bahan bakar minyak. Fenomena kesalahan pengisian BBM ini merupakan persoalan yang sering muncul di berbagai daerah, termasuk di Kota Padang. Masyarakat sebagai konsumen memiliki ekspektasi bahwa pelayanan di SPBU harus profesional, aman, dan dapat dipercaya. Dalam beberapa kasus ditemukan adanya pengisian bahan bakar yang tidak sesuai dengan permintaan konsumen, misalnya kendaraan yang seharusnya diisi BBM jenis Pertamina atau Paltalite justru diisi dengan Biosolar. Akibatnya, mesin kendaraan mengalami gangguan

¹ Joshua Morris Lumoindong, 2020, Tanggung Jawab Hukum Oleh Produsen Terhadap Kerusakan Barang Yang Dikonsumsi Konsumen." *Lex et Societatis*, Volume 6, Nomor. 6, hlm. 10.

teknis, menurun performanya, bahkan dalam beberapa kasus mengalami kerusakan berat yang menimbulkan kerugian ekonomi bagi konsumen. Situasi seperti ini menunjukkan lemahnya pengawasan internal dan penerapan prinsip tanggung jawab hukum oleh pihak SPBU. Kesalahan ini tampak sederhana, tetapi dapat menimbulkan dampak serius, seperti kerusakan mesin kendaraan, gangguan performa, bahkan risiko kecelakaan. Fenomena ini menunjukkan adanya kelalaian dalam pelaksanaan tanggung jawab hukum oleh pelaku usaha SPBU, baik secara individu maupun kelembagaan.

Tanggung jawab yang melekat pada pelaku usaha telah diatur secara tegas dalam sistem hukum Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menegaskan bahwa setiap pelaku usaha wajib beritikad baik serta menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa yang mereka tawarkan. Di samping itu, mereka juga bertanggung jawab untuk memastikan kualitas produk atau layanan yang diberikan kepada masyarakat. Lebih lanjut, Pasal 19 Ayat (1) UUPK menyatakan bahwa apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha berkewajiban mengganti kerugian tersebut. Ketentuan serupa tercermin dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang menyebutkan bahwa setiap tindakan yang menimbulkan kerugian bagi orang lain akibat pelanggaran hukum mewajibkan pelakunya untuk memberikan ganti rugi. Dalam konteks praktik, seperti operasional di SPBU, kesalahan berupa pengisian bahan bakar yang tidak sesuai dapat dikualifikasikan sebagai kelalaian atau perbuatan melawan hukum. Oleh karena itu, pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan

pemulihan atau kompensasi atas kerugian yang diderita konsumen akibat kelalaian tersebut.²

Terdapat pada Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral pada Pasal 16 Ayat (1) No 13 Tahun 2018 tentang Kegiatan Penyaluran Bahan Bakar Minyak, Bahan Bakar Gas Dan Liquefied Petroleum Gas yang memberikan penjelasan mengenai berbagai hak konsumen yang harus dipenuhi oleh SPBU.

Selanjutnya pada Pasal 21 juga menegaskan sanksi-sanksi yang akan didapatkan apabila BU Niaga Migas ketika melakukan pelanggaran terhadap ketentuan Peraturan menteri ini yang mana hukumannya adalah:

- a. Teguran tertulis
- b. Penghentian sementara kegiatan; dan/atau
- c. Pencabutan izin Usaha Niaga minyak dan gas bumi

Juga terdapat pada pada Pasal 40 Ayat (1) Undang-Undang No 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi yang menyatakan “Badan Usaha atau Bentuk Usaha Tetap menjamin standar dan mutu yang berlaku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta menerapkan kaidah keteknikan yang baik”

Ayat (2) yang menyatakan “Badan Usaha atau Bentuk Usaha Tetap menjamin keselamatan dan kesehatan kerja serta pengelolaan lingkungan hidup dan menaati ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku dalam kegiatan usaha Minyak dan Gas Bumi”

Peraturan Presiden Nomor 191 Tahun 2014 juga memberikan landasan yuridis yang jelas bagi kegiatan penyediaan dan pendistribusian Bahan Bakar Minyak

² Muhammad Soon, 2019, *Hukum Lingkungan Indonesia*. Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 57.

di SPBU. Perpres ini mewajibkan pelaku usaha untuk menyalurkan BBM sesuai jenis, kualitas, dan tata cara pendistribusian yang tepat sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Ayat (1) yang menyatakan “Jenis BBM Tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a terdiri atas Minyak Tanah dan Minyak Solar.

Ayat (2) menyatakan “Jenis BBM Khusus Penugasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b merupakan BBM jenis Bensin (Gasoline) RON minimum 88 untuk didistribusikan di wilayah penugasan”

Realitas sosiologis menunjukkan ketidaksesuaian antara peraturan hukum yang berlaku dan praktik di lapangan. Permasalahan tanggung jawab pelaku usaha di lapangan juga dipengaruhi oleh kesadaran hukum masyarakat yang masih rendah. Sebagian besar konsumen di Kota Padang masih belum memahami hak-haknya secara komprehensif sebagai subjek hukum yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketika terjadi kesalahan pengisian bahan bakar, banyak dari mereka memilih untuk tidak menuntut tanggung jawab SPBU karena menganggap hal tersebut tidak sebanding dengan waktu dan biaya yang harus dikeluarkan. Selain itu, budaya hukum masyarakat Indonesia yang cenderung mengedepankan penyelesaian secara kekeluargaan juga menjadi salah satu faktor lemahnya penerapan prinsip tanggung jawab pelaku usaha secara formal.³

Sebagai contoh konkret, pada satu kejadian di SPBU daerah alai terjadi suatu kejadian pada bulan 7 (juli) 2025 pernah terjadi kesalahan pengisian bahan bakar minyak disana, yang mana ada seorang bapak-bapak berusia 50

³Wahju Prijo Djatmiko ,2020, *Budaya Hukum dalam Masyarakat Pluralistik*. Thafa Media, Yogyakarta, hlm. 45.

tahun dengan mobil bermerek Inova yang sedang mengisi bahan bakar minyak jenis pertamax turbo, tetapi dari pihak operator malah mengisi ke bahan bakar minyak jenis solar. Sehingga akhirnya bensin tersebut telah tercampur dan harus diderek ke bengkel untuk di bongkar tangkinya dan dari pihak SPBU harus bertanggung jawab sekitar RP.1.400.000,00 (satu juta empat ratus ribu rupiah) yang mengganti dana tersebut adalah pihak SPBU seperti operator yang melakukan kesalahan tersebut, dan untuk penggantian BBM nya ditanggung oleh pihak perusahaan itu sendiri.

Pada kasus lain yaitu SPBU Katib Sulaiman terdapat seorang ibu-ibu berumur 40 tahun-an menggunakan mobil fortuner yang ingin membeli BBM jenis pertalite tetapi malah diisi oleh operator jenis dexlite sehingga mobil fortuner itu harus di bongkar tankinya dan di keluarkan kembali BBM jenis yang salah tersebut (dexlite) setelah itu dilakukan pengisian kembali BBM jenis pertalit dan untuk pembayaran pembongkaran tank akan dibiayai oleh operator yang melakukan kelalaian tersebut tetapi untuk biaya BBM pertalit yang dimasukkan itu akan diganti oleh perusahaan SPBU itu sendiri.

Tidak jarang juga kasus pengurangan takaran atau meteran yang tidak akurat, pencampuran bahan bakar atau penurunan mutu BBM. Dalam kasus tersebut terkadang pihak SPBU hanya memberikan permintaan maaf tanpa mekanisme kompensasi yang jelas. Penyelesaian kasus semacam ini sering kali tidak menimbulkan efek jera maupun rasa keadilan yang seimbang, Bagi konsumen yang dirugikan maupun bagi pelaku usaha lain yang seharusnya dapat mengambil pelajaran dari peristiwa tersebut. Karena itu, penelitian mengenai tanggung jawab pelaku usaha SPBU terhadap kesalahan pengisian

BBM di Kota Padang dan yang khususnya penulis akan melakukan penelitian pada SPBU di jalan Khatib Sulaiman dan juga di jalan Ampang parak kopi kecamatan Padang Utara. Menjadi relevan dan penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya memiliki kontribusi akademik dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum perdata, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi masyarakat serta pemerintah daerah. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dapat muncul rekomendasi yang berguna bagi pembuat kebijakan, lembaga pengawas, maupun pelaku usaha dalam memperkuat penerapan tanggung jawab hukum di sektor distribusi energi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu meningkatkan kesadaran hukum masyarakat mengenai pentingnya perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Penelitian ini berfokus pada upaya memahami serta mengkaji secara mendalam bentuk pertanggungjawaban hukum yang dijalankan oleh pelaku usaha SPBU di Kota Padang khususnya di jalan Khatib Sulaiman yang terletak pada Kecamatan Padang Utara dan juga Alai Ampang Kelurahan Parak Kopi yang terletak juga pada kecamatan Padang Utara.

Selain itu, penelitian ini juga dimaksudkan untuk menilai sejauh mana terjadi kesenjangan antara ketentuan normatif yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan dengan praktik yang berlangsung di lapangan. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghadirkan pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi tanggung jawab hukum dalam kegiatan operasional SPBU di wilayah tersebut.

Melalui analisis tersebut, diharapkan dapat dirumuskan rekomendasi, baik dalam bentuk kebijakan maupun langkah normatif, yang bertujuan memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen, khususnya dalam penyelenggaraan layanan publik di sektor distribusi bahan bakar minyak. Alasan inilah yang menjadi dasar dilaksanakannya penelitian dengan judul tersebut.

“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM SAAT TERJADI KESALAHAN PENGISIAN BAHAN BAKAR MINYAK DI KOTA PADANG”.

B. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan uraian yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka isu utama yang hendak dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha SPBU terhadap kesalahan pengisian bahan bakar minyak di Kota Padang?
2. Apakah kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tanggung jawab hukum pelaku usaha SPBU di Kota Padang ketika terjadi kesalahan pengisian bahan bakar minyak?
3. Apakah uapaya yang dilakukan oleh pelaku usaha SPBU dalam menangani kendala yang dihadapi oleh konsumen akibat kesalahan pengisian bahan bakar minyak di Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha SPBU terhadap kesalahan pengisian bahan bakar minyak di Kota Padang.
2. Untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tanggung jawab hukum pelaku usaha SPBU ketika terjadinya kesalahan pengisian bahan bakar minyak di Kota Padang.
3. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha SPBU dalam menangani kendala yang dihadapi oleh konsumen akibat kesalahan pengisian bahan bakar minyak di Kota Padang .

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum sosiologis, atau yang kerap disebut sebagai *socio-legal research*, merupakan bentuk penelitian yang berorientasi pada kenyataan empiris di lapangan. Jenis penelitian ini menitikberatkan pada penggunaan data primer sebagai sumber utama untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai realitas hukum yang terjadi di masyarakat. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menelusuri, menggali, dan menganalisis berbagai fakta serta data faktual secara langsung di lapangan guna menemukan serta menjelaskan permasalahan hukum sebagaimana adanya dalam praktik kehidupan sosial.⁴

⁴ Soejono Soekanto, 2014, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, hlm. 51.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang dihimpun langsung oleh peneliti melalui kegiatan lapangan. Dengan demikian, setiap temuan yang diperoleh bersumber dari pengalaman empiris peneliti sendiri, baik melalui observasi, wawancara, maupun bentuk interaksi langsung lainnya dengan pihak yang menyediakan informasi. Melalui pendekatan tersebut, data yang terkumpul dapat menampilkan keadaan yang sebenarnya dan merefleksikan fakta yang benar-benar berlangsung di lokasi penelitian⁵. Data primer dipahami sebagai informasi yang dikumpulkan secara langsung dari pihak yang menjadi objek penelitian, baik berupa individu maupun lembaga. Melalui metode ini, peneliti memperoleh bahan keterangan yang bersifat asli dan lebih terjamin ketepatannya, sebab data tersebut dihimpun langsung dari sumber utama tanpa melalui pihak lain. Dengan demikian, data yang dihasilkan cenderung memberikan gambaran yang lebih tepat mengenai kondisi atau fenomena yang sedang diteliti.⁶ Informasi yang dikumpulkan peneliti melalui proses wawancara dengan narasumber merupakan salah satu bentuk data primer⁷. Dalam studi ini, peneliti melakukan wawancara tatap muka dengan bapak Erik

⁵Bambang Sugono,2016,*Metodologi Penelitian Hukum*,PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 37

⁶Anonim,2023,Pengertian data, fungsi,jenis-jenis dan manfaat dan contohnya, <https://telkomuniversity.ac.id/pengertian-data-fungsi-jenis-jenis-manfaat-dancontohnya/#:~:text=%20Berdasarkan%20Cara%20Mendapatkannya&text=Data%20primer%20merujuk%20pada%20informasi,survei%20wawancara%20dan%20kuesioner.&text=Data%20sekunder%20merujuk%20pada%20informasi,%20sensus%20penduduk%20dan%20lainnya,> diakses tanggal 2 Oktober 2025

⁷ Muhammad Syahrums, 2022, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, Dotplus Publisher, Bengkalis, hlm. 45.

selaku pengawas, dan juga bapak Ilham Hidayat selaku operator (SPBU Alai Ampang kelurahan Alai Parak Kopi Kecamatan Padang Utara), bapak Asrul selaku pengawas, ibu Sari Dewi selaku Operator (SPBU Khatib Shulaiman). Langkah tersebut dimaksudkan untuk menggali keterangan yang lebih tepat dan komprehensif terkait pelaksanaan operasional serta berbagai isu yang muncul dalam praktik di lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang sebelumnya dihimpun oleh pihak lain dan kemudian dapat dimanfaatkan kembali oleh peneliti dalam proses penelitian. Melalui pemanfaatan jenis data ini, peneliti tidak lagi diwajibkan memperoleh informasi secara langsung dari objek yang diteliti, melainkan dapat mengandalkan berbagai sumber yang telah tersedia, seperti dokumen, laporan, maupun publikasi resmi. Kehadiran sumber-sumber tertulis tersebut termasuk arsip dan berbagai bentuk dokumentasi memberikan landasan yang memadai untuk memperkuat analisis serta memperdalam pemahaman terhadap isu yang menjadi fokus kajian⁸. Peneliti menggunakan literatur akademik, jurnal, dan buku yang berkaitan dengan tanggung jawab pemilik stasiun pegisian bahan bakar umum dalam kasus kesalahan pengisian bahan bakar minyak di Kota Padang.

⁸ Ibid hlm.38.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi dokumen

Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang ditempuh dengan menelusuri serta mengkaji berbagai bentuk dokumen yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian, baik yang berbentuk tulisan, visual, karya ilmiah, maupun dokumen digital. Melalui pendekatan ini, peneliti menelaah beragam sumber, termasuk peraturan perundang-undangan, buku, artikel ilmiah, dan dokumen pendukung lainnya, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif serta memperkokoh analisis terhadap isu yang menjadi fokus kajian⁹.

b. Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode analisis kualitatif untuk mengolah sekaligus menafsirkan data yang telah diperoleh. Pendekatan tersebut berfokus pada upaya memahami informasi secara mendalam, baik yang disampaikan melalui pernyataan tertulis maupun lisan dari para responden, termasuk pula perilaku yang diamati langsung di lapangan. Melalui analisis kualitatif, peneliti berupaya mengungkap makna yang tersirat di balik setiap temuan secara utuh dan tetap berpijak pada konteks situasi yang sebenarnya.

c. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyampaikan pertanyaan secara langsung kepada narasumber yang dipilih berdasarkan kebutuhan penelitian. Dalam studi ini, peneliti

⁹ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Universitas Press, Mataram, hlm. 95.

memanfaatkan wawancara semi-terstruktur, di mana daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya berfungsi sebagai pedoman. Peneliti tetap memiliki ruang untuk menyesuaikan pertanyaan maupun mengarahkan percakapan sesuai respons yang diberikan oleh responden dan juga informen Pendekatan ini memberikan peluang untuk menggali informasi secara lebih mendalam dan komprehensif, sekaligus memastikan bahwa data yang diperoleh tetap selaras dengan fokus penelitian.¹⁰ Penulis akan melakukan wawancara tersebut dengan pihak SPBU yaitunya bapak Erik selaku pengawas, dan juga bapak Ilham Hidayat selaku operator (SPBU Alai Ampang kelurahan Alai Parak Kopi Kecamatan Padang Utara), bapak Asrul selaku pengawas, beserta ibu Sari Dewi selaku Operator (SPBU Khatib Sulaiman).

¹⁰Dwi Mariyono,2024, *Menguasai Penelitian Kualitatif*,Citra Media Nusantara,Surabaya,hlm,157.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan bahwa “*perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.*” Makna perlindungan hukum dalam konteks ini merujuk pada berbagai langkah yang ditempuh untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dapat terpenuhi secara layak. Guntur Hamzah menjelaskan bahwa perlindungan hukum merupakan bentuk pengaturan kebijakan yang dirumuskan negara melalui peraturan perundang-undangan maupun kebijakan pemerintah, yang ditujukan untuk mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak warga negara serta berbagai sumber daya lainnya. Tanpa mekanisme perlindungan hukum yang memadai, potensi munculnya ketidakadilan dalam masyarakat akan semakin besar karena hak-hak individu tidak memperoleh jaminan perlindungan yang kuat dari negara¹¹

1. Pengertian Konsumen

Konsumen merupakan seseorang yang memakai atau memanfaatkan barang-barang hasil produksi, seperti makanan, pakaian, maupun berbagai kebutuhan lain. Istilah ini juga mencakup pihak yang menggunakan layanan jasa serta mereka yang menjadi target berbagai bentuk iklan yang dibuat

¹¹ Sri Lestari Poernomo, 2022, *Prinsip Perlindungan Hukum dan Sengketa Konsumen Kosmetik*, Edu Publisher, Tasik Malaya, hlm, 14.

untuk menarik perhatian dan mempengaruhi minat para pengguna tersebut.¹² Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, menyatakan bahwa “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 dipedagangkan”.

a. Asas-Asas Hukum Perlindungan konsumen

1) Asas Manfaat

Hal tersebut menegaskan bahwa setiap kegiatan usaha harus dijalankan dengan cara yang mampu memberikan keuntungan bagi kedua pihak, yakni konsumen dan pelaku usaha. Oleh karena itu, tujuan pokok dari perlindungan konsumen adalah menciptakan keseimbangan kepentingan, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan dan seluruh pihak yang terlibat dapat merasakan manfaat secara proporsional dan adil.

2) Asas Keadilan

Untuk mencegah terjadinya kerugian pada salah satu pihak, prinsip keadilan dijadikan dasar dalam menata keseimbangan antara hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Melalui asas tersebut, penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan dapat berjalan secara wajar dan proporsional, sehingga hubungan antara keduanya tetap harmonis serta memberikan keuntungan timbal balik.

¹² Jobstreet Tim Konten, Customer: Arti, Jenis, Ciri-Ciri, dan Cara Menghadapinya, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Jakarta, <https://id.jobstreet.com/id/career-advice/article/customer-arti-jenis-ciri-ciri-cara-menghadapi>, diakses 25 Oktober 2025.

3) Asas Keseimbangan

Asas ini disusun untuk menghadirkan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, baik dalam aspek materiil maupun nilai-nilai spiritual. Dengan diterapkannya asas tersebut, seluruh pihak yang terlibat dalam aktivitas ekonomi atau transaksi diharapkan dapat memperoleh manfaat secara adil dan proporsional, sehingga tercipta hubungan yang harmonis serta berkeadilan bagi semua pihak.

4) Asas Keamanan Dan Keselamatan Konsumen

Untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen ketika menggunakan atau memanfaatkan barang maupun jasa, pelaku usaha berkewajiban menyediakan produk yang memenuhi standar kelayakan dan tidak menimbulkan risiko. Tanggung jawab tersebut dimaksudkan agar setiap barang dan jasa yang beredar di tengah masyarakat dapat digunakan secara aman serta memberikan rasa terlindungi bagi para konsumen.

5) Asas Kepastian Hukum

Ketentuan ini pada dasarnya bertujuan menjamin bahwa pelaku usaha dan konsumen sama-sama tunduk pada aturan hukum serta menerima perlakuan yang adil dalam setiap aktivitas usaha. Dengan demikian, dapat terwujud kepastian hukum serta keseimbangan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak¹³

¹³ Anisa, 2024, Perlindungan Konsumen: Pengertian, Tujuan dan Asasnya
<https://fahum.umsu.ac.id/info-perlindungan-konsumen-pengertian-tujuan-dan-asasnya/#:~:text=Asas%20keamanan%20dan%20keselamatan%20konsumen%20bertujuan%20unt>

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan suatu konsep yang mencakup berbagai peraturan dan upaya untuk melindungi konsumen, khususnya mereka yang memiliki posisi tawar lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menegaskan bahwa tujuan utama dari perlindungan ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, keterampilan, dan kemampuan konsumen untuk melindungi diri mereka sendiri
2. Menjaga martabat konsumen dengan melindungi mereka dari efek negatif dari penggunaan barang dan jasa.
3. Meningkatkan kemampuan konsumen untuk memanfaatkan hak-haknya sebagai konsumen.
4. Membangun sistem perlindungan konsumen yang menggabungkan kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan kemudahan akses.
5. Meningkatkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen untuk menumbuhkan sikap bisnis yang jujur dan bertanggung jawab.
6. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang memastikan produksi barang dan jasa terus berlanjut, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pelanggan.

2. Pengertian Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 angka 3 UUPK, menyatakan bahwa “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Seorang ahli hukum bisnis Munir Fuady mendefinisikan pelaku usaha sebagai pihak yang melakukan kegiatan ekonomi dan berusaha di pasar di mana ia menghadapi konsumen. Definisi ini menekankan bahwa pelaku usaha mencakup semua pihak yang terlibat dalam rantai produksi hingga distribusi produk atau jasa ke tangan konsumen.¹⁴

a. Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Tanggung jawab produk dipahami sebagai kewajiban hukum yang melekat pada setiap pihak yang terlibat dalam proses pembuatan suatu barang, mulai dari produsen, perakit, hingga pihak yang mendistribusikannya. Seluruh pihak tersebut memikul tanggung jawab atas produk yang mereka hasilkan maupun yang disalurkan kepada konsumen. Dalam ranah perlindungan konsumen, konsep tanggung jawab memiliki posisi yang sangat penting karena menjadi landasan untuk menilai sejauh mana pelaku usaha wajib menanggung akibat hukum dari produk yang mereka hasilkan. Pembahasan mengenai

¹⁴ Munir Fuadi, 2010, *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktik*, Citra Aditya Bkti, Bandung, hlm. 55.

tanggung jawab tentu berkaitan erat dengan prinsip-prinsip yang mendasarinya. Secara garis besar, berbagai prinsip mengenai tanggung jawab dalam hukum dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori berikut:

1. Prinsip tanggung jawab yang berlandaskan pada kesalahan menetapkan bahwa seseorang hanya dapat dimintai pertanggung jawaban hukum apabila tindakannya mengandung unsur kesalahan. Prinsip ini menegaskan perlunya keterkaitan yang jelas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami pihak lain. Unsur kesalahan tersebut dapat muncul karena tindakan yang dilakukan secara sengaja, timbul akibat kelalaian, atau berasal dari perbuatan yang tidak memiliki dasar pembenaran maupun pemaafan secara hukum.
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*) mengandung pengertian bahwa pihak tergugat dianggap bertanggung jawab hingga ia mampu menunjukkan bukti yang membantah anggapan tersebut. Dengan demikian, beban pembuktian dialihkan kepada tergugat, bukan berada pada penggugat. Prinsip ini menerapkan mekanisme pembuktian terbalik, di mana tergugat harus membuktikan bahwa ia tidak memiliki kesalahan atas kerugian yang timbul. Meskipun tidak sama dengan asas praduga tak bersalah, prinsip ini memiliki peran yang sangat signifikan dalam ranah tanggung jawab hukum, khususnya dalam perlindungan konsumen, karena memberikan kedudukan yang lebih kuat bagi pihak yang

mengalami kerugian. Penerapan prinsip ini umumnya digunakan ketika korban tidak memiliki bukti langsung yang dapat menunjukkan adanya hubungan sebab-akibat antara tindakan pelaku usaha dan kerugian yang diderita.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Dalam prinsip ini, tergugat dipandang tidak memiliki tanggung jawab hukum sampai dapat dibuktikan bahwa ia melakukan kesalahan. Dengan kata lain, pihak yang mengajukan tuntutanlah yang memikul beban pembuktian untuk menunjukkan adanya kesalahan atau tanggung jawab di pihak tergugat. Prinsip tersebut sejalan dengan asas praduga tidak bersalah dalam hukum pidana Indonesia, yang menetapkan bahwa seseorang dianggap bebas dari kesalahan hingga terdapat putusan pengadilan berkekuatan hukum tetap yang menyatakan sebaliknya.
4. Prinsip tanggung jawab mutlak, atau strict liability, menegaskan bahwa keberadaan unsur kesalahan bukanlah faktor penentu dalam menetapkan tanggung jawab hukum. Kendati demikian, terdapat kondisi tertentu yang dapat membebaskan pihak terkait dari tanggung jawab, seperti keadaan memaksa atau force majeure. Prinsip ini lazim diterapkan pada aktivitas yang mengandung risiko tinggi, antara lain kasus pencemaran lingkungan, kecelakaan industri, maupun penggunaan produk berbahaya. Dalam ranah perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) turut mengadopsi

prinsip ini dengan menetapkan bahwa pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami konsumen tanpa perlu dibuktikan adanya unsur kesalahan. Dengan demikian, fokus utama prinsip tanggung jawab mutlak terletak pada perlindungan bagi pihak yang dirugikan, karena proses pembuktiannya cukup menunjukkan adanya kerugian serta hubungan kausal antara kerugian tersebut dan tindakan pelaku usaha, tanpa mempersyaratkan pembuktian kesalahan terlebih dahulu.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan menegaskan bahwa pelaku usaha tidak diperkenankan menetapkan klausula yang merugikan konsumen, seperti membatasi ataupun meniadakan tanggung jawabnya secara sepihak. Setiap bentuk pembatasan tersebut harus tetap sejalan dengan ketentuan hukum yang berlaku agar hak-hak konsumen tetap terjamin, sekaligus menjaga terciptanya keseimbangan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁵ Selain itu tanggung jawab yang dapat dilakukan pelaku usaha dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1) Tanggung jawab perdata (*Product Liability*)

Kewajiban pelaku usaha dalam menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen mencakup penyampaian informasi yang akurat, jelas, serta mudah dipahami, sekaligus kewajiban memberikan kompensasi apabila konsumen mengalami kerugian materiil.

Bentuk tanggung jawab ini bersifat objektif, sehingga pelaku usaha

¹⁵ Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Gramedia, Jakarta, hlm. 58

tetap dapat dimintai pertanggungjawaban meskipun tidak terbukti adanya unsur kesalahan atau kelalaian dalam proses produksi maupun distribusi barang dan jasa. Oleh karena itu, keberadaan kesalahan bukanlah faktor utama dalam penentuan ganti rugi, sebab tujuan pokok dari mekanisme tanggung jawab tersebut adalah memastikan konsumen yang mengalami kerugian memperoleh perlindungan yang layak. Tanggung jawab berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jika kewajiban ini tidak dipenuhi, pelaku usaha dapat dikenai sanksi, baik secara administratif, perdata, maupun pidana, sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Aturan ini bertujuan untuk menegakkan keadilan serta melindungi hak-hak konsumen dari praktik usaha yang merugikan.

2) Sanksi Pidana dan Administratif

Pelaku usaha yang terbukti melakukan pelanggaran, seperti memanipulasi alat ukur atau melakukan tindakan penipuan dalam kegiatan usahanya, dapat dikenakan sanksi pidana berupa pidana penjara dan/atau denda. Di samping itu, pelaku usaha juga dapat menghadapi sanksi administratif, termasuk kemungkinan pencabutan izin usaha, sebagai langkah penegakan hukum yang bertujuan mempertahankan integritas, kejujuran, dan keadilan dalam praktik perdagangan.

3) Kewajiban Bertanggung Jawab Secara Etis dan Moral

Pelaku usaha juga diharapkan dapat bertanggung jawab secara moral dan etis, menjaga kepercayaan konsumen dan dapat beritikad baik dalam menjalankan usaha.

b. Larangan Bagi Pelaku Usaha Dalam Kegiatan Pemasaran

Terdapat sejumlah batasan yang wajib diikuti oleh pelaku usaha dalam menjalankan aktivitas pemasaran. Secara khusus, Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan barang dan/atau jasa dengan cara yang dapat menyesatkan atau menimbulkan persepsi yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. Aturan ini bertujuan mencegah terjadinya praktik promosi yang merugikan konsumen akibat informasi yang tidak akurat, manipulatif, atau bersifat menipu. Dalam ketentuan tersebut, sejumlah prinsip harus diperhatikan antara lain:

1. Barang yang dipasarkan harus benar-benar mencerminkan klaim mengenai harga khusus, standar kualitas, gaya atau model, fitur, asal-usul, maupun fungsi sebagaimana dinyatakan oleh pelaku usaha.
2. Produk yang ditawarkan wajib berada dalam kondisi baru dan layak digunakan, bukan barang cacat atau pernah dipakai sebelumnya.
3. Pelaku usaha tidak boleh mengemukakan bahwa barang atau jasa tertentu memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan khusus, atau keunggulan tertentu apabila hal tersebut tidak sesuai dengan kenyataan

4. Tidak diperkenankan memberikan kesan bahwa barang atau jasa diproduksi oleh pihak yang memiliki hubungan sponsor, afiliasi, atau kerja sama tertentu jika faktanya tidak demikian.
5. Informasi mengenai ketersediaan barang atau jasa harus disampaikan secara jujur dan apa adanya.
6. Produk yang diperdagangkan tidak boleh menyembunyikan cacat tersembunyi yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen.
7. Pelaku usaha tidak boleh menyampaikan bahwa suatu produk berfungsi menggantikan barang lain apabila klaim tersebut tidak dapat dibuktikan.
8. Asal-usul barang wajib dijelaskan secara benar, termasuk informasi mengenai daerah atau negara tempat produk tersebut dibuat.
9. Setiap bentuk promosi tidak boleh dilakukan dengan cara yang merendahkan kualitas produk pihak lain, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Penggunaan istilah seperti “aman”, “tanpa risiko”, “tidak berbahaya”, atau “tanpa efek samping” hanya boleh dilakukan apabila disertai penjelasan yang memadai dan dapat dipertanggungjawabkan.
11. Penawaran barang atau jasa tidak boleh disertai janji atau keyakinan yang tidak dapat diverifikasi kebenarannya.¹⁶

¹⁶ Rivaldo Fransiskus Kuntag, Flora Pricilla Kalalo, Anna S. Wahongan, 2021, Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Lex Privatum*, Volume 9, Nomor 4, hlm. 153.

Selain ketentuan tersebut, Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga menetapkan berbagai larangan bagi pelaku usaha dalam memproduksi maupun memperdagangkan barang dan/atau jasa. Secara umum, aturan ini dirancang agar setiap produk yang beredar di tengah masyarakat aman, layak, dan sesuai dengan standar yang berlaku.

a Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperjualbelikan barang maupun jasa yang:

1. Tidak memenuhi atau justru bertentangan dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan;
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, serta jumlah yang tertera pada label produk;
3. Tidak mencerminkan ukuran, takaran, atau timbangan yang sebenarnya;
4. Tidak selaras dengan kondisi, jaminan, manfaat, atau efektivitas yang dijanjikan pada label, etiket, atau keterangan produk lainnya;
5. Tidak memenuhi standar kualitas, komposisi, proses pembuatan, model, atau fungsi sebagaimana dinyatakan pada label atau iklan;
6. Tidak mematuhi ketentuan yang dijanjikan melalui label, iklan, atau bentuk informasi lain yang diberikan kepada konsumen;
7. Tidak mencantumkan tanggal kedaluwarsa atau batas waktu terbaik penggunaan produk;
8. Tidak memenuhi ketentuan kehalalan sebagaimana tercantum dalam label produk;

9. Tidak memberikan informasi atau petunjuk penggunaan dalam bahasa Indonesia sesuai ketentuan, termasuk keterangan penting seperti nama barang, ukuran, berat, isi bersih, komposisi, tanggal produksi, efek samping, serta nama dan alamat produsen.
 - a. Pelaku usaha juga dilarang memperjualbelikan barang yang cacat, rusak, bekas, atau tercemar tanpa memberikan penjelasan yang jujur dan lengkap kepada konsumen.
 - b. Pelaku usaha tidak boleh menawarkan makanan atau obat-obatan yang rusak, kedaluwarsa, atau tidak layak konsumsi, baik disertai informasi maupun tanpa keterangan yang benar.
 - c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap ketentuan tersebut, maka barang atau jasa yang dimaksud wajib ditarik dari peredaran dan dilarang untuk kembali dipasarkan.

3. Hubungan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha

Sepanjang sejarah, hubungan antara pelaku usaha sebagai penyedia barang dan jasa dengan konsumen sebagai pihak pembeli sering kali menunjukkan ketimpangan posisi. Pelaku usaha cenderung memiliki kekuasaan yang lebih besar karena menguasai informasi, memiliki modal yang kuat, serta mampu menentukan isi perjanjian melalui klausula baku yang bersifat sepihak. Untuk mengatasi ketidakseimbangan tersebut, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) hadir sebagai instrumen hukum yang menempatkan konsumen sebagai subjek hukum yang setara dengan pelaku usaha, sehingga tercipta hubungan yang lebih adil dan berimbang dalam kegiatan transaksi.

Dalam Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), hak dan kewajiban pelaku usaha diatur. Berikut ini adalah pernyataan yang dibuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 4, menyatakan:

a. Hak Konsumen:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan.
- b) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur.
- c) Hak untuk mendapatkan ganti rugi jika produk/jasa tidak sesuai.

Pasal 7, menyatakan:

b. Kewajiban Pelaku Usaha:

- a) Beritikad baik dalam kegiatan usaha.
- b) Memberikan informasi yang benar mengenai kondisi, jaminan, dan petunjuk penggunaan produk.
- c) Menjamin mutu barang/jasa sesuai standar yang berlaku.

Ketimpangan antara pelaku usaha dan konsumen sering muncul karena pelaku usaha memiliki keunggulan dalam hal penguasaan informasi, kekuatan modal, serta kemampuan untuk menyusun perjanjian sepihak melalui klausula baku. Untuk mengatasi hal ini dan menempatkan konsumen sebagai subjek hukum yang setara, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) hadir sebagai alat korektif. Undang-undang tersebut bertujuan menciptakan keseimbangan dan kepastian hukum dalam setiap transaksi. Dalam Pasal 4 UUPK, dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak-hak dasar, seperti hak atas kenyamanan,

keamanan, keselamatan, serta informasi yang benar dan jelas. Sementara itu, Pasal 7 menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk bertindak dengan itikad baik, menjamin mutu produk, dan memberikan ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian.

Pada Pasal 16 Peraturan Menteri EESDM Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Kegiatan Penyaluran Bahan Bakar Minyak, Bahan Bakar Gas Dan Liquefied Petroleum Gas juga menjelaskan tentang perlindungan konsumen Pasal 16 Ayat (1) menyatakan:

Untuk melakukan Kegiatan Penyaluran BBM, BBG dan LPG, BU Niaga Migas dan Penyalur wajib memenuhi hak konsumen dan mutu pelayanan sebagai berikut:

- a. Jaminan kelangsungan pendistribusian produk; penyediaan dan pendistribusian produk
- b. Standar dan mutu (spesifikasi) BBM, BBG dan LPG sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan;
- c. Keselamatan, keamanan dan kenyamanan;
- d. Harga pada tingkat yang wajar;
- e. Informasi harga dan jadwal pelayanan;
- f. Kesesuaian takaran/volume/timbangan;
- g. Prosedur pelayanan yang mudah dan sederhana, termasuk memberikan faktur atau bukti transaksi lainnya kepada konsumen pengguna.

Pada Ayat (2) yang menyatakan “Untuk memenuhi hak konsumen dan mutu pelayanan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), BU Niaga Migas dan Penyalur wajib memiliki dan menyediakan sarana pengaduan konsumen

berupa PO BOX, nomor telepon atau telepon genggam, faksimili, website, email dan/atau yang mudah diketahui oleh konsumen”.

Pada Ayat (3) yang menyatakan “Pengaduan konsumen sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) wajib segera ditindaklanjuti penyelesaiannya oleh BU Niaga Migas dan Penyalur paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah diterimanya pengaduan dari masyarakat”.

B. Pelaku Usaha Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)

1. Pengertian Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum

Keberadaan SPBU menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat yang tidak dapat dipisahkan. Kehadiran SPBU penting, khususnya dalam mendukung mobilitas masyarakat menggunakan berbagai jenis kendaraan. SPBU sendiri adalah kepanjangan kata dari Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum, di Indonesia, Stasiun Pengisian Bahan Bakar umum, juga disebut sebagai SPBU, namun terkadang masyarakat memiliki sebutan lain untuk SPBU yaitu pom bensin yang merupakan singkatan dari “pompa bensin”. Namun pada dasarnya SPBU adalah tempat dimana masyarakat dapat mengisi bahan bakar kendaraanya, baik secara enceran dan ritel, SPBU juga bisa dikatakan sebagai lembaga penyalur yang dibangun di atas sebidang tanah dan memiliki fasilitas SPBU dengan rancangan, desain dan spesifikasi teknis yang telah disetujui oleh Pertamina

Fungsi dari SPBU adalah menyalurkan dan memasarkan BBM atau produk lain yang menggunakan merek Pertamina.¹⁷

2. Hak-Hak Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum

Dari SOP Pertamina Way Audit Guideline 2022, hak dan kewajiban SPBU diuraikan secara detail dalam elemen audit, LOI, dan skema grading untuk memastikan kepatuhan dan performa. yang mana hak-haknya sebagai berikut:

a. Margin BBM grading (Basic/Good/Excellent/Pasti Prima Level 1/2), misalnya Pertamina Turbo Rp525 (Basic) hingga Rp720 (Prima Level 2); Peralite Rp330 hingga Rp400; DEX Rp385 hingga Rp530. Selisih margin BBK Rp75-125/liter, potensi tambahan Rp19 juta/bulan untuk omzet 16 KL/hari.

b. Fasilitas dari Pertamina

Seragam standar (baju/celana/kantong uang, 2 set/tahun/pekerja), topi, 1 pasang sepatu hitam + 2 pasang kaus kaki putih/pekerja lapangan, aksesoris QQ (kaleng sampel aluminium 1L, hidrometer, termometer, Tabel ASTM 53), pelatihan operator/pengawas/pemadam kebakaran.

c. Reward dan insentif

Pekerja mendapatkan reward program reward Pertamina sesuai ketentuan, SPBU dapat sertifikat Pasti Pas/ prima untuk akses jalur BBK khusus, NFR (EBT/Bright Store), dan prioritas digitalisasi (MyPertamina, P-Insyst).

¹⁷ Kholifatu Nurlaili Mahardika, 2025, Kapanjangan SPBU dan Penjelasan Lengkapnya, [https://solarindustri.com/blog/kepanjanganspbu/#:~:text=Perusahaan%20Pertamina%20menyebutkan%20bahwa%20SPBU,Pertamina%20DEX%20\(CN%2053\)](https://solarindustri.com/blog/kepanjanganspbu/#:~:text=Perusahaan%20Pertamina%20menyebutkan%20bahwa%20SPBU,Pertamina%20DEX%20(CN%2053).). diakses tanggal 3 Maret 2026

d. Dukungan audit

Biaya audit tertentu ditanggung Pertamina; dispensasi audit via video call selama pandemi; target sales Commercial Fuel dengan monitoring.

3. Kewajiban Pihak SPBU

Kewajiban difokuskan pada 5 elemen Pertamina Way untuk menjaga safety, pelayanan, dan penjualan, dengan penalti gagal audit (status basic/non PW).

Elemen 1: Staf Terlatih dan Termotivasi

- a. Pastikan 100% operator memakai seragam standar (bersih, nama/nomor SPBU jelas, hijab senada), sepatu hitam dan kaus kaki, rambut/penampilan rapi, nomor HP di pulau pompa.
- b. Bayar upah minimum UMR tahun berjalan dan berikan reward sesuai hak pekerja dari program Pertamina.
- c. Dalam prosedur pelayanan konsumen diberikan sambutan yang sopan dan santun, tawarkan BKK Top Tier, memberitahu untuk mematikan mesin kendaraan, memulai dari nol, lakukan penawaran myPertamina, lakukan konfirmasi uang kembalian, ucapkan terimakasih, adanya info call center (135).
- d. Adanya briefing shift, mengadakan seragam 2x/tahun, melakukan latihan pemadam kebakaran, dilakukan sertifikasi operator dalam 3 bulan.

Elemen 2: Jaminan Kualitas dan Kuantitas (QQ)

- a. Segel & kalibrasi dispenser oleh Dinas Metrologi; update totalizer di P-Insyst/harian manual.
- b. Siapkan peralatan QQ lengkap (bejana ukur, pasta air/minyak, hidrometer densitas 0.001, termometer 0.5°C).

- c. Simpan 2 sampel pengiriman terakhir disegel/label; no air/manipulasi tangki; densitas sesuai toleransi ± 0.003 (semua produk BBM); volume nozzle toleransi ± 60 ml; update stok/kualitas harian.
- d. Tersedia DO/SO penebusan; semua produk tersedia atau penebusan tepat waktu.

Elemen 3: Fasilitas & Peralatan Terawat (WMEF)

- a. Kebersihan 100% driveway/pulau pompa/kanopi/dispenser bebas minyak/sampah/kerusakan; akses lancar; totem/lisphang bersih; lampu berfungsi (kanopi, halaman, batas SPBU).
- b. Siapkan Oil Absorbent; area tangki/pembongkaran bersih; tutup oil sump berkode warna; oil catcher standar & bersih.

Elemen 4 & 5: Format Fisik & Produk Tambahan

- a. Renovasi fisik massif; digitalisasi (ATG/POS/P-Insyst); tambah sarfas NFR (Jalur Khusus, EBT, Bright Store).
- b. Target sales Commercial Fuel; update SOP pelayanan/cashless; maintenance rutin.¹⁸

¹⁸Anonim, 2022, Refreshment Pertamina Way, <https://www.scribd.com/document/737292859/Refreshment-Pertamina-Way-Audit-Pasti-Pas-2022-Surabaya>, diakses tanggal 1 Februari 2026

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha SPBU Terhadap Kesalahan Pengisian Bahan Bakar Minyak Di Kota Padang

Stasiun pengisian bahan bakar umum atau sering juga dikenal dengan sebutan (SPBU) merupakan tempat kendaraan bermotor bisa mendapatkan bahan bakar minyak yang pada umumnya SPBU menyediakan berbagai jenis bahan bakar seperti premium, pertalite, pertamax dan solar. SPBU adalah salah satu usaha yang beriringan dengan perkembangan dan juga kebutuhan masyarakat akan bahan bakar minyak (BBM) untuk kendaraan mereka.

Berdasarkan dari hasil penelitian penulis di lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara semi terstruktur untuk memahami lebih mendalam dengan pengawas dan juga operator SPBU di kota Padang khususnya di jalan Khatib Sulaiman yang terletak pada Kecamatan Padang Utara dan juga Alai Ampang Kelurahan Parak Kopi yang juga terletak pada kecamatan Padang Utara ditemukan beberapa kali terjadi kesalahan pengisian bahan bakar minyak (BBM) pada dua lokasi penelitian tersebut, yang mana bisa dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3.1

Jumlah terjadinya kesalahan pengisian bahan bakar minyak

Tahun Kejadian	Jumlah Kejadian
2023	1
2024	0
2025	2
2026	0

Data primer, diolah, 2026

Pada hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pelaku usaha SPBU secara sadar dan juga mengakui bahwa adanya tanggung jawab hukum ketika terjadi kesalahan pengisian bahan bakar minyak (BBM) dan untuk tanggung jawab itu tidak hanya dipahami semata-mata untuk kewajiban yang akan datang karna adanya ancaman sanksi hukum, tetapi juga sebagai konsekuensi logis dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan distribusi BBM.

Dalam prakteknya, pelaku usaha seperti SPBU ini melihat pihak konsumen sebagai hal yang sudah seharusnya dilindungi hak-haknya. hal demikian terlihat dari sikap SPBU yang dan juga cepat tanggap, dan tidak menunda-nunda penyelesaian permasalahan, tidak mempersulit konsumen, dan juga pihak SPBU tidak mengarahkan konsumen dalam menyelesaikan permasalahan melalui jalur hukum, apabila kesalahan tersebut memang terjadi karna kelalaian dari pihak operator maka pihak SPBU tidak akan membiarkan

begitu saja pihak konsumen yang akan menanggung kesalahan tersebut.¹⁹ Dari pihak konsumen pun bisa melaporkan pihak SPBU ke nomor yang telah ditentukan yang mana nomornya adalah 135 dan panggilan itu akan tersambung langsung kepada pihak Pertamina, dan dari pihak Pertamina akan memberi tahu kepada pihak SPBU untuk menyelesaikan masalahnya dan meminta berita acaranya kepada pihak SPBU, masalah ini biasanya terjadi ketika konsumen tidak di lokasi SPBU dan tidak diketahui oleh pihak SPBU salah satu contohnya ketika konsumen yang tidak dilayani sesuai SOP yaitu tidak menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) oleh operator SPBU kepada pihak konsumen. Untuk pihak konsumen yang terdampak atas kesalahan pengisian ini tidak diberi tahu identitasnya oleh pelaku usaha dikarenakan takut akan merusak nama baik perusahaan. Ketika kesalahan pengisian BBM tersebut terjadi maka pihak SPBU akan melakukan penyelesaian masalah dengan cara musyawarah tentunya sehingga permasalahan ini tidak pernah sampai kerancah hukum (litigasi) dengan pihak konsumen, dan beberapa cara lain seperti berikut ini:

1. Tahap Identifikasi dan Penghentian Kesalahan Pengisian BBM

Hal pertama yang dapat dilakukan oleh pihak SPBU adalah tahap identifikasi kesalahan, hal tersebut akan dilakukan saat pihak operator ataupun konsumen yang menyadari bahwa BBM yang diisikan tidak sesuai dengan jenis BBM seharusnya yang digunakan oleh kendaraan konsumen tersebut.

¹⁹ Berdasarkan Wawancara Bersama Bapak Asrul Selaku Pengawas SPBU Ulak Karang pada hari Senin/ 29 Januari 2025, pukul 13.30 WIB.

Hasil wawancara di lapangan menjelaskan apabila telah terjadi kesalahan pengisian BBM langkah awal yang harus dilakukan oleh pihak SPBU dalam hal ini adalah operator dengan menghentikan pengisian BBM saat itu juga, tanpa harus menunggu pengisian BBM itu selesai.²⁰ Penghentian ini merupakan tindakan awal yang tentunya harus dilakukan dan sangat penting tentunya karena tujuannya untuk membatasi BBM yang salah masuk ke dalam tangki kendaraan konsumen.

Tahap ini tentunya memperlihatkan adanya kesadaran hukum dan juga teknis dari pelaku usaha SPBU yang mengetahui bahwasannya semakin lama kesalahan dibiarkan, maka potensi kerugian yang akan dialami konsumen akan semakin besar.

2. Tahap Pelanggaran Penghidupan Mesin Kendaraan

Setelah teridentifikasi kesalahan pengisian BBM dan pemberhentian pengisian BBM tersebut tahap selanjutnya yang dilakukan oleh pihak SPBU adalah melarang pihak konsumen untuk menghidupkan mesin kendaraan konsumen. Tahap ini merupakan bagian penting yang harus dilakukan oleh pihak pelaku usaha yang mana di sini adalah SPBU sebagai bentuk tanggung jawab hukumnya.

Dari hasil wawancara di lapangan menjelaskan jika mesin kendaraan konsumen dihidupkan setelah mengetahui adanya kesalahan pengisian BBM maka BBM tersebut akan tersedot masuk ke dalam sistem pembakaran

²⁰ Berdasarkan Wawancara Bersama Bapak Asrul Selaku Pengawas SPBU Ulak Karang pada hari Senin/ 29 Januari 2025,pukul 13.30 WIB.

mesin dan dapat mengakibatkan kerusakan serius seperti kerusakan injektor, fuel pump, hingga mogok total kendaraan.²¹

Pihak SPBU secara tegas menginstruksikan konsumen untuk tidak menghidupkan kendaraan sama sekali meskipun dalam kondisi panik. Tahap ini mencerminkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha seperti SPBU tidak hanya sekedar ganti rugi saja tetapi juga melainkan juga mencakup upaya preventif untuk mencegah kerusakan lanjutan yang akan dialami oleh kendaraan konsumen.

3. Tahap Koordinasi Internal dan Pengambilalihan Penanganan Oleh Pengawas

Selanjutnya adalah pengambilalihan penanganan oleh pengawas SPBU, yang dalam prakteknya di lapangan operator tidak menangani sendiri kasus kesalahan pengisian BBM, tetapi kejadian tersebut harus dilaporkan terlebih dahulu kepada pihak pengawas SPBU.

Berdasarkan wawancara semi terstruktur di lapangan diketahui bahwa pengawas memiliki peran yang paling penting dan strategis dalam penanganan kesalahan pengisian BBM. peran pengawas di sini tidak hanya dalam hal teknis operasional, tetapi juga pada bentuk pelayanannya kepada konsumen, pengambilan keputusan serta pelaksanaan tanggung jawab hukum pelaku usaha SPBU. Dalam hal ini pengawas bertindak sebagai perpanjangan tangan pelaku usaha dalam menjamin setiap permasalahan

²¹ Berdasarkan Wawancara Bersama Bapak Asrul Selaku Pengawas SPBU Ulak Karang pada hari Senin/ 29 Januari 2025, pukul 13.30 WIB.

yang timbul dapat diselesaikan dengan cara yang profesional, adil dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Peran sentral pengawas tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Menenangkan konsumen dan mengendalikan situasi di lapangan

Hal pertama kali yang dapat dilakukan oleh pengawas adalah menenangkan konsumen yang terdampak kesalahan pengisian BBM, karena pada dasarnya konsumen yang mengalami kesalahan pengisian BBM dalam kondisi yang emosional, cemas, dan marah karena khawatir kendaraannya mengalami kerusakan dan juga akan mengganggu aktivitasnya.²² Dalam keadaan tersebut kehadiran pengawas tentunya sangat penting untuk:

- 1). Menurunkan ketegangan emosional konsumen
- 2). Mencegah terjadinya konflik antara konsumen bersama operator
- 3). Serta menciptakan suasana yang kondusif untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

b. Mengklarifikasi Kronologi Kejadian Secara Objektif dan Transparan

Setelah situasi kondusif pengawas akan melakukan tugas yang berikutnya yaitu mengklarifikasi kronologi kejadian, hal tersebut dilakukan dengan mendengarkan dari pihak operator yang bertugas dan juga, pihak konsumen dan juga dengan mengamati langsung kondisi di lapangan. hal tersebut sangat penting untuk memastikan penyebab terjadinya kesalahan pengisian BBM, mengetahui sejauh mana kesalahan tersebut terjadi (contohnya mengetahui apakah BBM tersebut telah

²² Berdasarkan wawancara bersama pak Erik selaku pengawas pada SPBU Ala, Pada Hari Senin 29/Januari 2025,14.30 WIB.

masuk ke dalam tangki dan dalam jumlah berapa), serta untuk menentukan pihak-pihak yang terlibat dalam kejadian tersebut.²³

Klarifikasi ini dilakukan secara objektif bukannya menyalahkan salah satu pihak, dengan adanya klarifikasi yang jelas pengawas dapat mengambil keputusan yang adil dan tepat, dan juga agar mencegah timbulnya kesalahpahaman lebih lanjut antara konsumen dengan pihak SPBU.

c. Menentukan langkah teknis penanganan yang tepat

Langkah selanjutnya yang akan dilakukan oleh pengawas adalah menentukan langkah teknis yang harus diambil dalam menangani kesalahan pengisian BBM. Berdasarkan hasil dari kronologi, pengawas nantinya akan memutuskan penanganan yang paling sesuai, apakah cukup saja dengan pergantian BBM atau harus dilakukan pengurusan dan pembongkaran tangki kendaraan. Keputusan teknis ini tidak dapat diserahkan sepenuhnya kepada operator karena menyangkut dengan resiko kerusakan kendaraan, biaya yang nantinya akan timbul, dan hal ini juga berhubungan dengan keselamatan konsumen.²⁴

Oleh sebab itu, pengawas bertindak sebagai pengambil keputusan yang akan mempertimbangkan aspek teknis, ekonomi dan hukum, penentuan teknis ini dilakukan agar memastikan bahwa penanganan

²³ Berdasarkan wawancara bersama pak Erik selaku pengawas pada SPBU Alai, Pada Hari Senin 29/Januari 2025, 14.30 WIB.

²⁴ Berdasarkan wawancara bersama pak Erik selaku pengawas pada SPBU Ala, Pada Hari Senin 29/Januari 2025, 14.30 WIB.

dilakukan secara tepat sasaran agar tidak menimbulkan kerugian berkelanjutan bagi konsumen.

d. Memastikan penanggungjawaban biaya oleh pihak SPBU

Fungsi yang terakhir dan yang paling penting yang dilakukan pengawas adalah memastikan bahwa semua biaya penanganan menjadi tanggung jawab pihak SPBU. Berdasarkan wawancara semi terstruktur yang dilakukan oleh penulis juga mendapatkan informasi bahwa pengawas dan juga operator memiliki kewenangan untuk menyetujui dan mengkoordinasikan pembiayaan baik untuk pengurusan tangki, pergantian BBM yang akan ditanggung oleh pihak perusahaan dan juga biaya perbaikan kendaraan yang akan dilakukan apabila membutuhkan dan akan ditanggung biayanya oleh pihak operator.²⁵

Fungsi ini menunjukkan bahwa pengawas tidak hanya bertindak sebagai pengendali operasional, akan tetapi juga sebagai pelaksanaan hukum pelaku usaha SPBU. Dengan memastikan bahwa konsumen tidak dibebani biaya akibat kesalahan pengisian BBM.

4. Tahap Pengurusan dan Pembongkaran Tangki Kendaraan

Tahap selanjutnya adalah pengurusan atau pembongkaran tangki kendaraan, tergantung pada tingkat kesalahan pengisian BBM yang terjadi. Apabila BBM yang salah sudah masuk ke dalam tangki, maka pihak SPBU

²⁵ Berdasarkan Wawancara Bersama Pak Erik Selaku Pengawas Pada SPBU Ala, Pada Hari Senin 29/Januari 2025, 14.30 WIB.

harus melakukan pengurusan tangki, pengurusan ini dilaksanakan di lokasi SPBU atau membawa ke bengkel yang diinginkan oleh pihak konsumen.²⁶

Tahap ini merupakan suatu tanggung jawab teknis yang sangat nyata, karena bertujuan untuk menghilangkan seluruh BBM yang salah atau tidak sesuai dengan produk yang digunakan oleh kendaraan konsumen, hal tersebut dilakukan sebelum kendaraan digunakan kembali oleh pihak konsumen, pengurusan tangki ini menjadi suatu bukti nyata bahwa pihak SPBU tidak hanya bertanggung jawab secara administrasi tetapi juga bertanggung jawab secara teknis terhadap dampak dari kesalahan yang terjadi.

5. Tahap Penggantian BBM Sesuai Jenis yang Benar

Setelah tangki dikuras, tahap selanjutnya adalah pergantian BBM sesuai dengan jenis yang seharusnya yang digunakan oleh kendaraan konsumen. Berdasarkan wawancara lapangan, pihak SPBU akan mengganti BBM sesuai dengan nilai pembelian konsumen tanpa membebankan biaya tambahan kepada konsumen²⁷.

Pengantian BBM ini memperlihatkan adanya pemulihan hak konsumen di mana konsumen dikembalikan pada posisi seolah-olah kesalahan tersebut tidak pernah terjadi, dan pada tahap ini dapat dilihat adanya pelaksanaan prinsip keadilan dan perlindungan konsumen.

²⁶ Berdasarkan Wawancara Bersama Ibu Sari Selaku Operator SPBU Ulak Karang, Pada Hari Senin 29/Januari 2025,14.00 WIB.

²⁷ Berdasarkan Wawancara Bersama Ibu Sari Selaku Operator SPBU Ulak Karang, Pada Hari Senin 29/Januari 2025,14.00 WIB.

4. Tahap Penganggungjawaban Biaya Perbaikan Kendaraan (apabila diperlukan)

Pada kasus tertentu, apabila kesalahan pengisian BBM telah menimbulkan kerusakan pada kendaraan maka pihak SPBU akan menanggung biaya perbaikan yang nantinya akan dikeluarkan oleh operator yang bersangkutan.

Berdasarkan wawancara semi terstruktur yang dilakukan di lapangan diketahui bahwasanya pihak SPBU pada prinsipnya bersedia dalam menanggung biaya perbaikan kendaraan, baik melalui bengkel yang akan dipanggil ke lokasi SPBU atau bengkel yang diinginkan oleh pihak konsumen. Sepanjang kerusakan dapat dibuktikan berkaitan langsung dengan kesalahan pengisian BBM yang telah dilakukan di lokasi SPBU tersebut.²⁸

Tahap ini merupakan bentuk tanggungjawab hukum yang paling luas karena mencakup ganti rugi materil secara penuh atas kerugian yang dialami oleh pihak konsumen, yang nantinya biaya tersebut akan ditanggung oleh pihak operator sebagai perwakilan dari pihak SPBU.

5. Tahap Penyelesaian Sengketa Secara Kekeluargaan atau Non-Litigasi

Tahap penyelesaian sengketa dengan secara kekeluargaan atau non-Litigasi merupakan tahap akhir sekaligus tahap yang paling penting dalam pelaksanaan tanggung jawab hukum pelaku usaha SPBU terhadap kesalahan

²⁸ Berdasarkan Wawancara Bersama Bapak Ilham Hidayat Selaku Operator SPBU Ulak Karang, Pada Hari Senin 29/Januari 2025, 15.00 WIB.

pengisian bahan bakar minyak, tahap ini menjelaskan bahwasannya pihak pelaku usaha SPBU tidak hanya menjalankan kewajibannya secara hukum normatif tetapi juga dengan pendekatan sosial dan kemanusiaan dalam menyelesaikan konflik dengan konsumen.

Berdasarkan keterangan di lapangan baik dari pihak pengawas ataupun dari pihak operator SPBU, diketahui bahwa penyelesaian sengketa kesalahan pengisian BBM hampir seluruhnya melalui jalur non-litigasi bahkan bisa dikatakan kalo tidak pernah permasalahan kesalahan pengisian BBM berakhir dengan melibatkan aparat penegak hukum maupun pengadilan.

Hal ini melihat adanya kesadaran pelaku usaha SPBU bahwa kesalahan pengisian BBM adalah kesalahan yang memang harus diselesaikan dengan cepat, sederhana, berorientasi dengan pada pemulihan kerugian konsumen. Pelaku usaha melakukan penyelesaian permasalahan dengan cara non- litigasi karena sebagai berikut:

a. Menjaga reputasi dan kepercayaan publik

Reputasi merupakan aset penting bagi pelaku usaha SPBU, kesalahan pengisian BBM yang berujung pada sengketa hukum dapat berdampak negatif terhadap citra SPBU di mata masyarakat. Oleh karena itu, penyelesaian secara kekeluargaan dipandang sebagai cara yang paling efektif untuk menjaga kepercayaan konsumen. dengan menyelesaikan permasalahan secara cepat dan bertanggung jawab, konsumen cenderung merasa dihargai dan tidak memperlumahkan kejadian tersebut lebih lanjut.

b. Menghindari konflik berkepanjangan dan biaya hukum

Penyelesaian permasalahan melalui jalur litigasi memerlukan waktu yang sangat panjang dan juga biaya yang cukup banyak, serta tentunya berpotensi untuk memperuncing konflik antara pelaku usaha dan juga konsumen. dalam hal ini jalur litigasi tidak sebanding dengan nilai yang dialami oleh konsumen atas kerugiannya. Dengan penyelesaian secara musyawarah ini SPBU dapat menghindari biaya hukum, mencegah penambahan konflik, serta juga mempercepat pemulihan kondisi konsumen.

c. Memberikan kepastian hukum dan rasa aman bagi konsumen

penyelesaian permasalahan atas kesalahan pengisian BBM tentunya memberikan kepastian yang lebih cepat kepada konsumen karena solusinya dapat langsung di implementasikan langsung di lapangan tanpa menunggu proses hukum yang panjang, dan konsumen tidak perlu menghadapi prosedur hukum yang rumit, konsumen hanya cukup menerima pemulihan kerugian secara langsung.

Prosedur Tanggung Jawab Pelaku Usaha SPBU



B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha SPBU Di Kota Padang Ketika Terjadi Kesalahan Pengisian Bahan Bakar Minyak

Pada pelaksanaannya tanggung jawab hukum yang harus dilakukan oleh pelaku usaha yang mana di sini adalah pihak SPBU dalam hal kesalahan pengisian bahan bakar minyak (BBM) pada pengaplikasiannya di lapangan telah terlaksana dengan baik sebagaimana telah penulis jelaskan pada uraian sebelumnya. Akan tetapi, dilihat dari hasil penelitian penulis dilapangan yaitu pada SPBU di jalan Khatib Sulaiman dan juga di jalan Ampang parak kopi kecamatan Padang Utara, dengan menggunakan teknik wawancara semi terstruktur dengan para opertor dan juga para pengawas SPBU di lokasi. Diketahui dalam prakteknya pelaksanaan tanggung jawab hukum tidak selalu berjalan dengan optimal, hal tersebut terjadi karena ada beberapa hal yang mempengaruhi ketepatan, efektivitas, dan juga kecepatan dalam penyelesaian permasalahan pengisian BBM.

Berdasarkan hasil dari wawancara semi terstruktur dengan para informen dan juga para responden kendala-kendala tersebut dapat di bagikan menjadi dua kelompok yaitu, kendala internal yang berasal dari lingkungan SPBU itu sendiri dan juga kendala eksternal berupa kendala yang berasal dari konsumen dan juga interaksi antara konsumen dengan operator SPBU di lapangan.

1. Kendala Internal Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Hukum Pihak SPBU

Kendala internal adalah kendala yang bersumber dari sumber daya manusia, kondisi operasional SPBU, serta sistem kerjanya di lapangan. Dari hasil wawancara semi terstruktur yang dilakukan penulis di lapangan, kendala internal menjadi kendala yang paling sering di temukan di lapangan dalam terjadinya kesalahan pengisian BBM, tentunya juga akan mempengaruhi pelaksanaan tanggung jawab hukum yang akan dilakukan oleh pelaku usaha SPBU.

a. Kelalaian operator akibat kurangnya konsentrasi dan tingginya beban kerja

Dari hasil wawancara semi terstruktur diketahui bahwa kelalaian operator adalah kendala yang paling sering ditemukan, hal tersebut terjadi karena dalam satu pulau pompa pengisian BBM hanya ada dua atau bahkan satu operator yang akan menjalani tugasnya, sedangkan jumlah kendaraan yang harus dilayani dalam waktu bersamaan tergolong sangatlah banyak, terutama pada jam-jam sibuk, karena dari hasil penelitian di lapangan di dua lokasi tersebut masing-masing lokasi tersebut hanya memiliki 17 orang operator dengan pembagian *shift* pagi 7 orang, sore 7 orang, *shift* malam 3 orang. Kondisi yang demikian itu membuat operator haruslah berkerja dengan tempo yang cepat dan dalam tekanan waktu, sehingga mengakibatkan operator sering kali mengalami kelelahan fisik dan juga mental, dan hal tersebut tentunya mengakibatkan penurunan tingkat konsentrasi, dalam situasi seperti ini tentu operator

berpotensi untuk mengabaikan prosedur standar seperti, tidak menanyakan ulang jenis BBM yang digunakan kepada konsumen atau tidak memastikan kecocokan BBM dengan jenis kendaraan. Kendala ini tentunya secara langsung meningkatkan resiko terjadinya kesalahan pengisian BBM.²⁹

Dapat diketahui juga bahwasannya operator yang masih baru memiliki tingkat resiko kesalahan yang lebih tinggi. Operator yang belum memiliki pengalaman kerja yang cukup lama sering kali ditemukan belum sepenuhnya memahami karakteristik berbagai jenis BBM dan kendaraan. Kurangnya jam terbang ini membuat operator lebih mudah merasa panik ketika menghadapi antrean yang lebih ramai, tentunya hal tersebut membuat operator berpotensi untuk membuat kesalahan dalam melakukan pengisian BBM yang sesuai dengan kebutuhan pihak konsumen.

b. Sistem multiproduk dalam satu pulau pompa

Kendala internal yang juga ditemui di lapangan adalah sistem multi produk dalam satu pulau pompa, sebagaimana telah di jelaskan oleh salah satu informen dapat tersedia 2 atau bahkan 4 jenis BBM sekaligus, seperti pertamina dex, dexlite, pertamax, dan pertamax turbo. Kondisi inilah yang menciptakan kompleksitas tersendiri bagi operator karena harus dengan cermat, cepat dan tepat membedakan setiap jenis BBM.

²⁹ Berdasarkan Wawancara Bersama Bapak Asrul Selaku Pengawas SPBU Ulak Karang pada hari Senin/ 29 Januari 2025,pukul 13.30 WIB.

diketahui bahwasannya semakin banyak jenis BBM dalam satu pulau pompa maka semakin besar pula potensi terjadinya kesalahan pengisian BBM, terutama apabila operator tidak menjalankan SOP nya secara disiplin.

Di lapangan kesalahan ini bisa saja terjadi dikarenakan operator yang salah mengambil selang, salah membaca permintaan konsumen, atau bahkan keliru dalam mengidentifikasi jenis BBM yang sesuai dengan jenis kendaraan. Oleh karena itu, sistem multiproduk ini menjadi kendala struktural yang tidak hanya meningkatkan resiko kesalahan pengisian BBM, tetapi juga menyulitkan pelaksanaan tanggung jawab hukum secara cepat apabila kesalahan itu terjadi, karena dalam hal ini kompleksitas pembuktian akan menjadi tantangan tersendiri.

Dalam praktik operasional SPBU, satu pulau pompa yang menyediakan beberapa jenis BBM mengakibatkan jarak fisik antar *nozzle* sangat berdekatan dan dioperasikan oleh satu orang operator dalam waktu yang sama. Kondisi ini membuka peluang terjadinya kekeliruan dalam pengambilan *nozzle*, terutama pada situasi SPBU yang ramai. Ketika kesalahan pengisian terjadi, tidak mudah untuk memastikan apakah kekeliruan tersebut murni akibat kelalaian operator, kesalahan komunikasi dari konsumen, atau akibat desain sistem pompa yang memungkinkan terjadinya kekeliruan. Ketidakjelasan ini menyebabkan penentuan pihak yang bersalah menjadi kabur.

c. Rendahnya kepatuhan terhadap SOP oleh sebagian operator

Meskipun SOP telah ditetapkan oleh pihak SPBU dengan mematuhi SOP Pertamina Way namun dalam prakteknya SOP tersebut tidak selalu di jalankan secara konsisten oleh seluruh operator, SOP sering kali dipahami sebatas ketentuan administratif, bukan sebagai pedoman operasional yang wajib dipatuhi dalam setiap proses pelayanan kepada konsumen.

Dapat diketahui di lapangan terdapat operator yang tidak melakukan konfirmasi ulang jenis BBM sebelum pengisian, terutama ketika kondisi SPBU sedang ramai atau antrean kendaraan panjang, operator cenderung mengandalkan asumsi berdasarkan kebiasaan kendaraan tertentu menggunakan jenis BBM tertentu tanpa memastikan kembali permintaan konsumen. Tentunya praktek ini bertentangan pada SOP yang pada prinsipnya mewajibkan adanya konfirmasi langsung kepada konsumen sebagai bentuk kehati-hatian guna mencegah kesalahan pengisian.

Selain itu kepatuhan terhadap SOP juga rendah dalam hal pemeriksaan tanda atau label kendaraan. Beberapa kendaraan khususnya kendaraan roda empat telah dilengkapi dengan stiker atau penanda jenis BBM yang dianjurkan namun, informasi di lapangan operator mengabaikan penanda tersebut dan langsung melakukan pengisian tanpa pencocokan jenis BBM dengan spesifikasi kendaraan.³⁰

Kadang operator juga tidak fokus dalam proses pengisian seperti, tidak memastikan nozzle yang digunakan sesuai dengan permintaan, tidak

³⁰ Berdasarkan Wawancara Bersama Pak Erik Selaku Pengawas Pada SPBU Ala, Pada Hari Senin 29/Januari 2025, 14.30 WIB.

mengawasi proses pengisian hingga selesai. hal ini menunjukkan adanya sikap kerja yang kurang disiplin dan rendahnya kesadaran akan pentingnya SOP sebagai instrumen pencegahan kesalahan operasional.

Rendahya kepatuhan terhadap SOP tersebut berdampak langsung pada meningkatnya risiko kesalahan pengisian BBM. SOP sejatinya dirancang sebagai mekanisme pengendalian risiko (risk control) untuk meminimalisasi kesalahan manusia (human error). Ketika SOP tidak dijalankan, maka sistem pengamanan menjadi lemah dan kesalahan pengisian lebih mudah terjadi, terutama dalam kondisi kerja yang menuntut kecepatan dan ketelitian tinggi.

2. Kendala Eksternal Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Hukum

Selain kendala internal, juga terdapat kendala eksternal yang di hadapi pelaku usaha SPBU dalam melakukan tanggung jawab nya kendala tersebut adalah sebagai berikut:

a. Reaksi emosional konsumen

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kendala yang juga sering dihadapi ketika terjadi kesalahan pengisian bahan bakar minyak (BBM) adalah karena reaksi emosional konsumen yang cenderung berlebihan setelah mengetahui bahwa kendaraanya telah diisi dengan jenis BBM yang tidak sesuai, karena pada saat tersebut konsumen pada dasarnya memiliki perasaan cemas, panik, marah dan juga khawatir akan terjadinya kerusakan pada kendaraanya yang berpotensi menimbulkan kerugian yang finansial yang besar.

Emosional itu akan semakin meningkat ketika pihak SPBU memberitahu kepada pihak konsumen kalo kendaraanya harus menjalani proses pengurusan tengki dan juga pemeriksaan mesin, yang akan menyita waktunya beberapa jam, sekitar satu sampai dua jam waktu tunggu seringkali dianggap sebagai bentuk kerugian tambahan karena mengganggu aktivitas konsumen, seperti pekerjaan, perjalanan dinas, atau keperluan mendesak lainnya, kondisi ini lah yang kemudian diekspresikan dalam bentuk emosi negatif terhadap opertor maupu pihak SPBU seperti pengawas.

Dalam keadaan konsumen emosional tersebut akan menyulitkan pihak SPBU untuk berkomunikasi dengan pihak konsumen karena saat itu konsumen tidak lagi bisa diajak berkomunikasi secara rasional dan juga objektif, karena saat itu konsumen seringkali langsung menuntut ganti rugi maksimal atau langsung menyalahkan sepenuhnya pada pihak operator, tanpa mendengarkan terlebih dahulu mendengarkan penjelasan mengenai prosedur penanganan atau mekanisme pertanggungjawaban yang berlaku, hal tersebut tentu mengakibatkan musyawarah yang seharusnya menjadi sarana penyelesaian sengketa secara damai menjadi terhambat.³¹

b. Miskomunikasi antara operator dengan konsumen

³¹ Berdasarkan Wawancara Bersama Bapak Asrul Selaku Pengawas SPBU Ulak Karang pada hari Senin/ 29 Januari 2025,pukul 13.30 WIB.

miskomunikasi ini sering kali terjadi ketika konsumen dalam keadaan terburu-buru, kurang fokus, dan tidak sepenuhnya memahami jenis BBM yang sesuai dengan kendaraanya sendiri.

Pada prakteknya di lapangan, terdapat konsumen yang hanya mengiyakan pertanyaan operator tanpa benar-benar memperhatikan jenis BBM yang disebutkan, miskomunikasi ini juga semakin diperparah oleh kemiripan nama produk BBM seperti “Dexlite” dengan “Pertalite” atau “Pertamax” dengan “Pertamax Turbo”, bagi konsumen yang tidak memahami karakteristik produk tersebut sehingga mereka beranggapan produk tersebut memiliki fungsi yang sama Akibatnya, ketika operator menyebutkan jenis BBM tertentu, konsumen mengiyakan tanpa memastikan kesesuaian dengan spesifikasi kendaraan.

C. Upaya Pelaku Usaha SPBU Dalam Menangani Kendala Yang Dihadapi Oleh Konsumen Akibat Kesalahan Pengisian Bahan Bakar Minyak Di Kota Padang

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, bahwa pelaku SPBU usaha di kota padang menghadapi halangan dalam melaksanakan tanggung jawabnya pada kesalahan pengisian bahan bakar minyak (BBM). Kesalahan pengisian bahan bakar minyak ini tidak hanya memiliki potensi dalam kerugian materil dari konsumen tetapi juga dapat berdampak pada kerusakan kendaraan menurunkan kepercayaan pelanggan kepada pihak SPBU, dan juga berpotensi memicu sengketa hukum, oleh karena itu kondisi seperti menuntut adanya langkah-langkah yang bersifat kongret, sistematis,

dan berkelanjutan agar optimal dalam melakukan perlindungan pada pihak konsumen yang dirugikan, hal tersebut juga agar kesalahan yang sama tidak akan terulang dimasa yang akan mendatang.

Berdasarkan hasil wawancara semi terstruktur di lapangan baik dari pihak pengawas atau operator itu sendiri, dapat diketahui bahwa pelaku usaha SPBU telah menerapkan dua upaya utama dalam menangani permasalahan kesalahan pengisian BBM yaitu upaya represif (penindakan) dan juga upaya preventif (pencegahan).

1. Upaya Represif Dalam Menangani Kesalahan Pengisian BBM

Upaya represif adalah upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha SPBU ketika kesalahan tersebut telah terjadi, upaya ini bertujuan agar dapat meminimalisir kerugian yang dialami oleh konsumen, penyelesaian masalah secara cepat, adil dan tidak membuat permasalahan lebih panjang yang dapat merugikan kedua belah pihak, upayanya diantara lain adalah sebagai berikut:

1). Penyelesaian masalah melalui musyawarah

Pendekatan musyawarah ini dipilih karena dinilai lebih efektif, efisien, dan mampu menjaga hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam praktiknya, pihak SPBU berupaya menciptakan suasana dialog yang terbuka dengan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan serta kronologi kejadian menurut versinya. Selanjutnya, pihak SPBU memberikan klarifikasi secara jujur dan transparan mengenai kesalahan yang terjadi serta menjelaskan langkah-langkah penanganan yang akan dilakukan.

Pendekatan ini mencerminkan adanya itikad baik dari pelaku usaha SPBU dalam menyelesaikan permasalahan tanpa harus melalui jalur formal atau litigasi. Selain itu, mekanisme musyawarah sejalan dengan prinsip penyelesaian sengketa secara damai yang dianjurkan dalam hukum perlindungan konsumen, khususnya dalam rangka memberikan rasa keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen.

2) Sikap Tenang dan Persuasif dalam Menghadapi Konsumen yang Emosional

Salah satu tantangan terbesar dalam penanganan kesalahan pengisian BBM adalah menghadapi konsumen yang berada dalam kondisi emosional, marah, atau kecewa akibat kerugian yang dialaminya. Situasi ini sering kali terjadi karena konsumen merasa dirugikan, khawatir akan kerusakan kendaraannya, serta merasa tidak mendapatkan pelayanan yang semestinya.³²

Pihak SPBU menekankan pentingnya sikap tenang, sopan, dan persuasif dari pengawas maupun operator dalam berinteraksi dengan konsumen. Sikap tersebut tidak hanya bertujuan untuk meredam emosi konsumen, tetapi juga untuk menunjukkan profesionalisme serta tanggung jawab pelaku usaha dalam menghadapi permasalahan yang timbul.

³² Berdasarkan Wawancara Bersama Bapak Asrul Selaku Pengawas SPBU Ulak Karang pada hari Senin/ 29 Januari 2025,pukul 13.30 WIB.

Dengan pendekatan komunikasi yang humanis dan empatik, konsumen diharapkan dapat merasa dihargai dan diyakinkan bahwa kesalahan yang terjadi akan ditangani secara serius dan bertanggung jawab. Pendekatan ini juga dinilai efektif dalam mencegah terjadinya konflik yang lebih besar, seperti adu argumen, keributan di area SPBU, atau pelaporan ke pihak berwenang.

3) Pemberian ganti kerugian secara langsung

Bentuk ganti kerugian yang diberikan dapat berupa pengurusan tangki BBM yang salah isi, penggantian BBM dengan jenis yang sesuai, hingga penanggungjawaban biaya perbaikan kendaraan apabila kesalahan pengisian telah menimbulkan kerusakan. Pemberian ganti kerugian ini merupakan bentuk konkret dari pelaksanaan tanggung jawab hukum pelaku usaha SPBU terhadap konsumen, pemberian ganti kerugian secara langsung bertujuan untuk memulihkan kepercayaan konsumen serta mencegah munculnya sengketa lanjutan.

2. Upaya Preventif dalam Mencegah Terulangnya Kesalahan Pengisian BBM

1). Evaluasi dan pembinaan internal terhadap operator

Pihak SPBU secara rutin melakukan evaluasi terhadap kinerja operator, terutama setelah terjadinya kesalahan pengisian BBM. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap tingkat kepatuhan operator terhadap SOP, ketelitian dalam bekerja, serta kemampuan operator dalam berkomunikasi dengan konsumen.

Hasil evaluasi tersebut kemudian dijadikan dasar untuk melakukan pembinaan internal, pembinaan dilakukan melalui *briefing*

bulanan atau setiap ada kesalahan yang dilakukan operator, agar kesalahan tersebut tidak terjadi untuk berikutnya. dengan adanya evaluasi dan pembinaan yang berkelanjutan ini diharapkan operator memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap pentingnya kehati-hatian dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan kepada konsumen.³³

2). Pelatihan Ulang Mengenai SOP dan Pengetahuan Jenis BBM

Pelaku usaha SPBU juga secara berkala mengadakan pelatihan ulang (refresh training) bagi operator, sebagaimana dijelaskan oleh Erik. Pelatihan ini mencakup pemahaman mendalam mengenai SOP pengisian BBM, prosedur pelayanan konsumen, serta pengetahuan mengenai jenis-jenis BBM yang tersedia dan kecocokannya dengan jenis kendaraan. SOP yang digunakan oleh pihak SPBU adalah SOP Pertamina yang menjadi pedoman dalam pelayanan SPBU pada masyarakat. yang mana SOP nya adalah:

- a) Seluruh operator memakai seragam (rancangan serupa dan di kancing)
- b) Seragam operator sesuai standar Pertamina (baju, celana, dan kantong uang minimum 1 tiap pulau pompa)
- c) Nama operator dan nomor SPBU tertera dan jelas terbaca
- d) Seragam dalam keadaan bersih dan berkondisi baik
- e) Operator memakai sepatu hitam dan berkaus kaki

³³ Berdasarkan Wawancara Bersama Pak Erik selaku Pengawas Pada SPBU Ala, Pada Hari Senin 29/Januari 2025, 14.30 WIB.

- f) Operator tidak membawa telepon gengam di areal pulau pompa selama bertugas
 - g) Seluruh operator berpenampilan rapi (operator pria berambut pendek dan disisir rapi, yang berkumis dan berjangut tipis atau di cukur bersih, untuk wanita rambutnya diikat apabila lebih panjang dari bahu, bermake up secukupnya) seluruh petugas berkuku pendek, dan memakai wewangian secukupnya
 - h) Seluruh operator menerima upah sesuai aturan upah minimum
 - i) Pekerja mendapatkan bagian sesuai haknya dari program *reward* pertamina
 - j) Pelanggan disambut dengan sopan serta salam, ditawarkan produk BBK Top Tier yang tersedia di pulau pompa dan ditanya jenis BBM yang dibutuhkan
 - k) Operator mengingatkan mesin kendaraan konsumen dalam keadaan mati saat pengisian BBM
 - l) Setelah pilihan BBM ditetapkan, pelanggan diperlihatkan bahwa penunjuk angka meter dimulai dari nol
 - m) Pengisian BBM dilakukan secara hati-hati untuk mencegah tumbahnya BBM yang bisa merusak kendaraan
 - n) Operator mengkonfirmasi harga total dan jumlah uang yang diterima kepada pelanggan dan lain-lain.³⁴
- 3) Penerapan Sanksi Internal sebagai Sarana Disiplin

³⁴ Ibid hlm.11-25.

SPBU menerapkan sanksi internal secara bertahap terhadap operator yang melakukan kesalahan pengisian BBM. Sanksi tersebut dapat berupa teguran lisan, teguran tertulis berupa SP (Surat Peringatan), hingga sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahan.³⁵

Dalam kerangka SOP Pertamina Way, sanksi ini tidak semata-mata dimaksudkan sebagai hukuman, tetapi juga sebagai sarana pembinaan dan pengendalian mutu pelayanan agar operator memiliki rasa tanggung jawab dan kesadaran profesional yang lebih tinggi. SPBU juga menerapkan beberapa aturan yang dibuat oleh pihak SPBU untuk mendisiplinkan para karyawannya yang mana aturannya adalah sebagai berikut :

- a. Para operator yang bertugas dalam dalam tiap shifnya agar sudah berada di SPBU selambat-lambatnya 10-15 menit sebelum jam kerja dimulai dan harus mengisi daftar absen yang bertanda tangan (disediakan oleh kepala operator).
- b. Bagi yang terlambat 5 menit akan diberikan sanksi Rp 50.000.00 (lima puluh ribu rupiah) bagi yang terlambat lebih dari 5 menit dianggap tidak hadir / apsen dan akan diberikan sanksi sebesar Rp 100.000 (seratus ribu rupiah). Peraturan ini juga berlaku pada saat jam istirahat/makan siang khususnya bagi para karyawan/ti operator SPBU.

³⁵ Berdasarkan Wawancara Bersama Bapak Ilham Hidayat Selaku Operator SPBU Ulak Karang, Pada Hari Senin 29/Januari 2025,15.00 WIB.

- c. Ketika hal di atas dilakukan berturut-turut selama tiga hari, maka mereka yang melanggarnya akan diberikan surat peringatan dan juga pemberhentian bekerja.

4) Penanaman Budaya Kehati-hatian dan Profesionalisme

Selain aturan formal dan sanksi, pelaku usaha SPBU juga menekankan penanaman budaya kehati-hatian dan profesionalisme kepada seluruh operator. Budaya ini diwujudkan melalui kebiasaan melakukan konfirmasi ulang jenis BBM, menjaga fokus selama proses pengisian, serta mematuhi SOP Pertamina Way dalam setiap situasi. Upaya ini menunjukkan bahwa pencegahan kesalahan pengisian BBM tidak hanya bergantung pada aturan tertulis, tetapi juga pada sikap dan kesadaran individu operator sebagai ujung tombak pelayanan.

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

1. Bentuk Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha SPBU terhadap Kesalahan Pengisian BBM di Kota Padang

Pelaku usaha SPBU di Kota Padang pada prinsipnya telah melaksanakan tanggung jawab hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kesalahan pengisian BBM. Tanggung jawab tersebut diwujudkan dalam bentuk tindakan cepat dan nyata yang mana tindakan tersebut sebagai berikut:

- a. Tahap Identifikasi dan Penghentian Kesalahan Pengisian BBM
- b. Tahap Pelanggaran Penghidupan Mesin Kendaraan
- c. Tahap Koordinasi Internal dan Pengambilalihan Penanganan Oleh Pengawas
- d. Tahap pengurusan dan pembongkaran tengki kendaraan
- e. Tahap Penggantian BBM Sesuai Jenis yang Benar
- f. Tahap Penganggungan Biaya Perbaikan Kendaraan (apabila diperlukan)
- g. Tahap Penyelesaian Sengketa Secara Kekeluargaan atau Non-Litigasi

2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha SPBU Di Kota Padang Ketika Terjadi Kesalahan Pengisian Bahan Bakar Minyak

- a. Kendala internal dalam pelaksanaan tanggung jawab hukum pihak SPBU

- 1) Kelalaian operator akibat kurangnya konsentrasi dan tingginya beban kerja
 - 2) Sistem multiproduk dalam satu pulau pompa
 - 3) Rendahnya kepatuhan terhadap SOP oleh sebagian operator
- b. Kendala Eksternal Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Hukum
- 1) Reaksi emosional konsumen
 - 2) Miskomunikasi antara operator dengan konsumen
3. Upaya Pelaku Usaha SPBU Dalam Menangani Kendala Yang Dihadapi Oleh Konsumen Akibat Kesalahan Pengisian Bahan Bakar Minyak Di Kota Padang
- a. Upaya represif dalam menangani kesalahan pengisian BBM
- 1) Penyelesaian masalah melalui musyawarah
 - 2) Sikap tenang dan persuasive dalam menghadapi konsumen yang emosional
 - 3) Pemberian ganti kerugian secara langsung.
- b. Upaya preventif dalam mencegah terulangnya kesalahan pengisian bahan BBM
- 1) Evaluasi dan pembinaan internal terhadap operator
 - 2) Pelatihan ulang mengenai SOP dan pengetahuan tentang BBM.

B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pelaku Usaha SPBU

Pelaku usaha SPBU diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan operator dalam menjalankan SOP, khususnya pada SPBU dengan sistem multiproduk dalam satu pulau pompa. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan berkala bagi operator dan pengawas guna meminimalisir risiko kesalahan pengisian BBM. Pelaku usaha juga disarankan untuk menyediakan mekanisme pengaduan konsumen yang lebih transparan dan terdokumentasi dengan baik agar setiap kasus dapat ditangani secara profesional dan akuntabel.

2. Bagi Pemerintah dan Instansi Pengawas

Pemerintah, khususnya instansi terkait seperti Dinas Perdagangan dan instansi migas, perlu meningkatkan pengawasan terhadap operasional SPBU serta memastikan penerapan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan di bidang energi. Pengawasan yang konsisten diharapkan mampu mendorong pelaku usaha untuk lebih bertanggung jawab serta memberikan efek jera bagi SPBU yang lalai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

3. Bagi Konsumen

Konsumen diharapkan dapat meningkatkan kesadaran hukum mengenai hak-haknya sebagai pengguna jasa SPBU. Konsumen juga disarankan untuk lebih teliti dalam menyampaikan jenis BBM yang diinginkan serta berani menyampaikan keberatan atau pengaduan apabila mengalami kerugian akibat kesalahan pengisian BBM, agar perlindungan hukum dapat berjalan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

Bambang Sugono, 2016, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Dwi Mariyono, 2024, *Menguasai Penelitian Kualitatif*, Citra Media Nusantara, Surabaya.

Djarmiko, Wahyu Prijo, 2020, *Budaya Hukum dalam Masyarakat Pluralistik*. Thafa Media, Yogyakarta.

Kristiawanto, 2024, *Pengantar Mudah Memahami Metode Penelitian Hukum*, PT Nas Media Indonesia, Makasar.

Muhammad Chairul Huda, 2021, *Metode Penelitian Hukum*, The Mahfud Ridwan Institute, Semarang.

Muhammad Syahrur, 2022, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, Dotplus Publisher, Bengkalis.

Munir Fuadi, 2010, *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktik*, Citra Aditya Bkti, Bandung.

Syafrida Hafni Syahir, 2021, *Metodologi Penelitian*, KBM Indonesia, Jawa Barat.

Sri Lestari Poernomo, 2022, *Prinsip Perlindungan Hukum dan Sengketa Konsumen Kosmetik*, Edu Publisher, Tasik Malaya.

Sood, Muhammad, 2019, *Hukum Lingkungan Indonesia*. Sinar Grafika, Jakarta.

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia, Jakarta.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak
dan Gas Bumi

Peraturan Presiden Nomor 191 Tahun 2014 tentang Penyediaan, Pendistribusian
dan Harga Jual Enceran Bahan Bakar Minyak

Peraturan Menteri Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Kegiatan Penyaluran Bahan
Bakar Minyak, Bahan Bakar Gas dan Liquefied Petroleum Gas

C. Sumber lain

Anonim, 2023, Pengertian data, fungsi, jenis-jenis dan manfaat dan contohnya,
<https://telkomuniversity.ac.id/pengertian-data-fungsi-jenis-jenis-manfaat-dancontohnya/#:~:text=%20Berdasarkan%20Cara%20Mendapatkannya&text=Data%20primer%20merujuk%20pada%20informasi,survei%2C%20wawancara%2C%20dan%20kuesioner.&text=Data%20sekunder%20merujuk%20pada%20informasi,%2C%20sensus%20penduduk%2C%20dan%20lainnya>,

Anisa, 2024, Perlindungan Konsumen: Pengertian, Tujuan dan Asasnya
<https://fahum.umsu.ac.id/info-perlindungan-konsumen-pengertian-tujuan-dan-asasnya/#:~:text=Asas%20keamanan%20dan%20keselamatan%20konsumen%20bertujuan%20untuk%20memberikan%20jaminan%20atas,dari%20potensi%20bahaya%20atau%20kerugian>

Anonim, 2022, Refreshment Pertamina Way,
<https://www.scribd.com/document/737292859/Refreshment-Pertamina-Way-Audit-Pasti-Pas-2022-Surabaya>, diakses tanggal 1 Februari 2026

Berdasarkan Wawancara Bersama Bapak Asrul Selaku Pengawas SPBU Ulak Karang pada hari Senin/ 29 Januari 2025,pukul 13.30 WIB.

Berdasarkan Wawancara Bersama Pak Erik Selaku Pengawas Pada SPBU Ala, Pada Hari Senin 29/Januari 2025,14.30 WIB.

Berdasarkan Wawancara Bersama Bapak Ilham Hidayat Selaku Operator SPBU Ulak Karang, Pada Hari Senin 29/Januari 2025,15.00 WIB.

Berdasarkan Wawancara Bersama Ibu Sari Selaku Operator SPBU Ulak Karang, Pada Hari Senin 29/Januari 2025,14.00 WIB.

Jobstreet Tim Konten, Customer: Arti, Jenis, Ciri-Ciri, dan Cara Menghadapinya, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Jakarta, <https://id.jobstreet.com/id/career-advice/article/customer-arti-jenis-ciri-ciri-cara-menghadapi>.

Kholifatu Nurlaili Mahardika, 2025,Kepanjangan SPBU dan Penjelasan Lengkapnya, [https://solarindustri.com/blog/kepanjanganspbu/#:~:text=Perusahaan%20Pertamina%20menyebutkan%20bahwa%20SPBU,Pertamina%20DEX%20\(CN%2053\)](https://solarindustri.com/blog/kepanjanganspbu/#:~:text=Perusahaan%20Pertamina%20menyebutkan%20bahwa%20SPBU,Pertamina%20DEX%20(CN%2053)).

Lumoindong, Joshua Morris, 2020, Tanggung Jawab Hukum Oleh Produsen Terhadap Kerusakan Barang Yang Dikonsumsi Konsumen. *Lex et Societatis*, Volume 6, Nomor 6.

Rivaldo Fransiskus Kuntag, Flora Pricilla Kalalo, Anna S. Wahongan, 2021, Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Lex Privatum*, Volume 9, Nomor 4.

LAMPIRAN



Gambar 1. Wawancara dengan bapak Iliham Hidayat



Gambar 2. Wawancara dengan bapak Erik



Gambar 3. Wawancara dengan ibu Sari Dewi



Gambar 4. Wawancara dengan bapak Asrul



GH Group Management

Jalan Raya Sawahan No. 46 Kota Padang Propinsi Sumatera Barat

Padang, 01 Februari 2021

Nomor : Ist-01.02 / P - SPBU / GGM / II - 2021
Lampiran : -
Perihal : **PERATURAN & TATA TERTIB KARYAWAN SPBU**

Kepada Yth,
Kepala Operasional & Seluruh Karyawan/ti SPBU GH Group
Di -
Tempat

Sehubungan hasil monitoring team GH Group Management pada bulan Januari 2021, ditemukan beberapa masalah terutama sekali disiplin Operator SPBU dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Oleh sebab itu maka kami tegaskan kepada seluruh Kepala Operasional dan karyawan/ti yang tergabung dalam SPBU GH Group untuk melaksanakan Peraturan- peraturan & Tata Tertib seperti di bawah ini :

JAM KERJA

1. Para Operator SPBU yang bertugas dalam tiap Shiftnya agar sudah berada di SPBU selambat-lambatnya *10-15 menit sebelum jam kerja dimulai* dan harus mengisi Daftar Absen yang bertanda tangan (disediakan oleh Kepala Operasional).

Bagi yang terlambat 5 menit akan diberi sanksi sebesar **Rp 50.000,- (lima puluh ribu rupiah)**
Bagi yang terlambat lebih dari 5 menit ***dianggap tidak hadir / Absen*** dan akan diberi sanksi sebesar **Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah)**.

Catatan : Peraturan ini juga berlaku pada saat ***Jam Istirahat/Makan Siang*** khususnya bagi para karyawan/ti Operator SPBU.

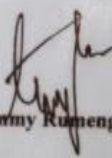
2. Jika hal di atas diulangi berturut-turut selama 3 (tiga) hari, maka kepada mereka yang melanggarnya akan diberikan ***Surat Peringatan dan Pemberhentian bekerja***.

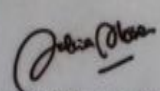
Kepada para Kepala Operasional beserta Assisten dan Keuangan diharapkan untuk melaksanakannya dan mengawasi dengan sepenuh hati demi berjalannya disiplin pada SPBU kita

Demikianlah Peraturan dan Tata Tertib ini dibuat dan untuk segera dilaksanakan dengan secepatnya.

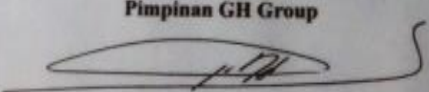
Hormat kami,

GH Group Management


Dr. Tommy Rumengan, SE, MM


Amelia Clarissa, MSc

Turut Menyetujui,
Pimpinan GH Group


Gusti Hosen MSc

Gambar 5. Peraturan Karyawan SPBU



PT KARYA MITRA MUDA
SPBU 14.251.583
JL.KHATIB SULAIMAN PADANG

SURAT KETERANGAN
Nomor : 09/KMM-SPBU/1/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini Supervisor Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum PT. Karya Mitra Muda menerangkan bahwa :

Nama : Kembang Seruni
No. NPM : 2210012111046
Program Studi : Ilmu Hukum
Jenjang : S1
Universitas : Universitas Bung Hatta

Bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan penelitian pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum pada tanggal 29 Desember 2025 dengan judul penelitian "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Pada Kesalahan Pengisian Bahan Bakar Minyak Di Kota Padang"

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 24 Januari 2026
Supervisor SPBU PT Karya
Mitra Muda



Bapak Asrul

Gambar 6. Balasan Surat SPBU Khatib Sulaiman



SPBU 13.251.510 PT. ALAI RAYA PERDANA PADANG

Jl. Evakuasi Alai Ampang No 88 Kelurahan Alai Parak Kopi
Kecamatan Padang Utara, Padang Sumatera Barat
Tlp. (0751) 8971341

SURAT KETERANGAN

Nomor : 01/spbu- arp/Jan/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini Supervisor Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum PT.
Alay Raya Perdana, menerangkan bahwa :

Nama : Kembang Seruni
No. NPM : 2210012111046
Program Studi : Ilmu Hukum
Jenjang : S1
Universitas : Universitas Bung Hatta

Bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan penelitian pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum pada tanggal 29 Desember 2025 dengan judul penelitian “ Tanggung Jawab Pelaku Usaha Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Pada Kesalahan Pengisian Bahan Bakar Minyak Di Kota Padang”

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 24 Januari 2026
Supervisor SPBU PT.
Alay Raya Perdana



Bapak Erik

Gambar 7. Balasan Surat SPBU Alai Ampang Parak Kopi

