

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia telah memiliki Undang-undang Pelindungan Konsumen, yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 (selanjutnya disebut UUPK). Tujuan dikeluarkannya Undang-undang Konsumen tertuang dalam konsiderans butir (a) bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945; dan (e) bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;

Pasal 1 UUPK menyatakan bahwa:

- (1) Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.
- (2) Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk lain, dan tidak untuk diperdagangkan.
- (3) Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha di wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
- (4) Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Didasarkan pada Pasal 1 angka 1 sampai 4, maka tujuan dari perlindungan konsumen seperti yang termuat dalam Pasal 3 UUPK yang menyatakan :

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

Atas dasar tujuan konsumen tersebut, maka harus ada keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Oleh karenanya baik konsumen dan pelaku usaha harus memiliki hak dan kewajiban. Pasal 4 UUPK menyebutkan hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Selanjutnya kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak konsumen telah tercantum pada Pasal 5 UUPK adalah :

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang/jasa, demi keamanan dan keselamatan;

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
- c. Membayar dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menurut Sulistyowati, hak konsumen dalam artian yang luas ini dapat disebut sebagai dimensi baru hak asasi manusia yang tumbuh dan harus dilindungi dari kemungkinan penyalahgunaan atau tindakan sewenang-wenang dalam hal hubungan kekuasaan yang bersifat horizontal antara pihak produsen dengan konsumen.¹

Bagi pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi agar terciptanya kenyamanan dan keamanan, sebagai keseimbangan pelaku usaha juga harus memiliki kewajiban yang harus dilakukan atau ditaati sesuai yang tercantum pada Pasal 7 UUPK :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Untuk itu Pelaku Usaha harus memahami kewajiban yang harus dilakukan dan diterapkan agar terciptanya suatu kenyamanan dan keamanan bagi konsumen agar menimbulkan hubungan yang seimbang.

UUPK mengatur tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, terdapat pada Pasal 8 sampai Pasal 17 UUPK.

¹ Sulistyowati, *Akses Kepada Perlindungan Konsumen Sebagai Salah Satu Aspek Kesejahteraan*, UI, Jakarta, 1992 h.2

Terkait dengan kasus yang akan dibahas, maka menurut Ira Oemar menyatakan bahwa, kini dalam peradaban masyarakat modern, dimana pembayaran tidak hanya dilakukan dengan uang tunai, tetapi bisa menggunakan kartu kredit dan kartu debit,seringkali harga barang yang tertera tidak dapat terkonversi dalam nilai nominal mata uang yang tersedia. Sebut saja harga barang yang berakhir Rp.999.00 umumnya Supermarket besar dan hypermart bersaing dengan mengklaim mereka menjual barang dengan harga barang termurah. Bahkan berani memberi garansi jika barang yang sama ditemukan lebih murah di toko lainnya, mereka bersedia mengganti kedua kali lipat dari harga barang tersebut.²

Adapun Pasal yang berkaitan dengan kasus yang dibahas dalam skripsi tercantum dalam Pasal 10 UUPK yaitu :

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Salah satu kasus yang terjadi adalah di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (yang selanjutnya disebut SPBU) di Kecamatan Pangkalan Banteng Kota Pangkalan Bun Provinsi Kalimantan Tengah yang membulatkan tarif ke atas pada pembayaran pembelian BBM (Bahan Bakar Minyak). Sebagai pelaku usaha di bidang Penjualan BBM yang ditunjuk oleh negara sebagai penyalur kebutuhan bahan bakar untuk para konsumen namun pada prakteknya ketika konsumen membeli BBM di SPBU dalam satuan liter yang seharusnya sama untuk jumlah liter dengan nilai uang yang harus dibayarkan dan jika atas pembayaran BBM tersebut terdapat kelebihan pembayaran, seharusnya pihak SPBU mengembalikan sisa atas kelebihan pembayaran

²Ira Oemar, *Trend Pembayaran Modern dan Penetapan Harga oleh Produsen*, Redaksi Kompas, Jakarta, 2012, hal.12.

tersebut. Akan tetapi kebijakan SPBU sering kali membulatkan jumlah transaksi ke atas sehingga yang seharusnya terdapat uang kembalian sebesar pecahan kurang lebih Rp.500;00 per transaksi tidak dikembalikan kepada konsumen.³

Terkait dengan hak konsumen, maka konsumen berhak menerima uang kembalian jika pembayaran atas barang atau jasa yang dibeli lebih bayar dan pihak SPBU wajib mengembalikan sesuai dengan barang yang didapatnya dengan harga yang tertera. Namun pada kenyataannya beberapa petugas SPBU tidak memberikan uang kembalian yang seharusnya diterima oleh konsumen. Tindakan ini juga tidak dikonfirmasi kepada konsumen. Tindakan yang dilakukan petugas atau pihak SPBU telah dilakukan sejak tahun 1995 sampai saat ini, jelas tindakan ini bertentangan atau tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. Namun dari pihak SPBU sendiri tidak pernah mengadakan pembenahan. Pemantauan dari pusat pun tidak pernah dilakukan.

Kasus yang sama dengan kasus yang dibahas adalah mengenai uang pembelian barang yang tidak dikembalikan kelebihannya dengan menggunakan kebijakan bahwa uang pecahan diminta untuk didonasikan kepada pihak yang membutuhkan. Kasus ini terjadi pada minimarket Alfamart yang dilakukan sepihak tanpa mengembalikan uang pecahan Rp.200;00 atas kelebihan uang transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen. Tindakan tersebut membuat ketidaknyamanan dari beberapa konsumen yang merasa dirugikan atas permintaan donasi tersebut. Oleh karenanya pihak konsumen mengajukan gugatan untuk mendapatkan kejelasan dan atas laporan pertanggungjawaban atas kegiatan donasi yang dilaksanakan oleh Alfamart. Alfamart kemudian digugat ke KIP (Komisi Informasi Pusat) dan pihak Alfamart dikalahkan.⁴

Berdasarkan atas latar belakang, dan kasus tersebut diatas, maka judul yang dituangkan dalam skripsi ini adalah “**Analisis Upaya Hukum**

³ Hasil wawancara dengan pegawai kantor SPBU Kecamatan Pangkalan Banteng, pada hari jumat tanggal 31 Juni 2019, Jam 11.30. WIB.

⁴<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt58f9c501cc62a/putusan-alfamart--langkah-maju-penyelesaian-sengketa-informasi>

Pembulatan Pembayaran Pembelian BBM di SPBU Kecamatan Pangkalan Banteng Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan “Apakah upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen atas pembayaran BBM di SPBU kecamatan Pangkalan Banteng yang dibulatkan ke atas?.”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan Skripsi ini adalah:

a. Tujuan Akademik

Sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan akhir dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum Strata Satu (S1) dalam bidang ilmu hukum di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

b. Tujuan Praktis

- a. Untuk mengetahui dan memahami hak konsumen terkait dengan pembayaran BBM di SPBU yang tidak dikembalikan pada konsumen.
- b. Untuk mengetahui dan memahami upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat tarif pembulatan kembalian pada pembayaran BBM di SPBU.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini akan berguna bagi perkembangan hukum di Indonesia khususnya perlindungan konsumen terhadap hal-hal yang merugikan.
2. Memberikan masukan pada Masyarakat dan Pemerintah sebagai langkah awal untuk melakukan peningkatan dan pengawasan terhadap semua SPBU di Indonesia.

1.5 Metode Penelitian

a. Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan adalah Yuridis Normatif. Penelitian ini didasarkan pada studi pustaka atau penelusuran hukum sebagai norma atau doktrin.⁵

b. Pendekatan Masalah

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Statutes Approach* dan *Doctrinal Approach*. *Statute Approach* adalah pendekatan yang dilakukan melalui peraturan Perundang-undangan. *Doctrinal Approach* adalah pendekatan yang dilakukan melihat pandangan dan doktrin para sarjana dibidang hukum.⁶

c. Sumber Penelitian Hukum

1) Bahan hukum primer, merupakan bahan hukum yang bersifat pokok atau utama dan mengikat, dalam hal ini yaitu :

- Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,
- Undang-undang No 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang
- *Burgerlijke Wetboek* (selanjutnya disebut BW)
- Peraturan Presiden nomor 43 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 191 Tahun 2014 Tentang Penyediaan, Pendistribusian, dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak

2) Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang berhubungan erat dengan hukum primer karena bersifat menjelaskan sehingga membantu proses pemahaman dan analisa, antara lain berupa literatur, doktrin, pendapat para sarjana, asas-asas, dan yurisprudensi.

⁵ Zainuddin, **Metode Penelitian Hukum**, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, h.105.

⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Perdana Media Group, Jakarta, 2005, h.133.

d. Langkah Penelitian

1. Langkah Pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan bahan dalam penelitian ini terdiri dari 3 langkah pengumpulan yaitu inventarisasi, kualifikasi, dan sistematisasi. Dimana Inventarisasi adalah langkah mencari dan mengumpulkan bahan hukum sesuai rumusan masalah. Kualifikasi adalah langkah memilah-milah bahan hukum sesuai dengan kebutuhan pembahasan penelitian. Sistematisasi adalah langkah membaca bahan hukum harus secara sistematisasi, yaitu sesuai urutan hierarki perundang-undangan.

2. Langkah Analisa

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif/dogmatik sehingga metode yang digunakan adalah metode deduksi, yang berarti berawal dari hal yang bersifat umum kemudian diterapkan pada rumusan masalah untuk menghasilkan pembahasan yang bersifat khusus. Dalam penelitian ini, saya menggunakan penafsiran Otentik dan penafsiran sistematis. Penafsiran Otentik adalah penafsiran yang pasti terhadap arti kata yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan itu sendiri. Sedangkan Penafsiran Sistematis adalah penafsiran yang melihat susunan pasal yang berhubungan dengan pasal-pasal lainnya yang ada didalam undang-undang itu sendiri maupun undang-undang lain untuk memperoleh pengertian yang lebih valid.

1.6 Pertanggungjawaban Sistematika

BAB I . PENDAHULUAN, bab ini merupakan awal penulisan skripsi yang mengemukakan latar belakang masalah dimana konsumen di SPBU Kecamatan Pangkalan Banteng dirugikan oleh pembulatan ke atas uang kembalian atas pembayaran BBM, hal ini yang dipermasalahkan dalam rumusan masalah. Selanjutnya bab ini berisikan pula tujuan, manfaat serta metode penelitian yang digunakan, yakni yuridis normatif.

BAB II. TINJAUAN UMUM TENTANG HAK-HAK & KEWAJIBAN PELAKU USAHA DALAM UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, Bab ini terdiri dari dua sub bab. Sub bab pertama membahas tentang pengertian pelaku usaha & konsumen serta hak dan kewajibannya , Sub bab kedua membahas tentang pertanggungjawaban para pihak di dalam UUPK, Sub bab ketiga berisikan tentang upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen dalam UUPK.

BAB III. ANALISIS UPAYA HUKUM PEMBULATAN KE ATAS DALAM PEMBAYARAN PEMBELIAN BBM DI SPBU KECAMATAN PANGKALAN BANTENG MENURUT UUPK, Bab ini terdiri dari dua sub bab. Sub bab pertama membahas tentang kronologi kasus, sub bab kedua membahas tentang analisis upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas tindakan pembulatan ke atas pada saat melakukan pembayaran pembelian BBM di SPBU oleh pelaku usaha.

BAB IV. PENUTUP, Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yaitu perumusan secara singkat jawaban atas pokok masalah sebagaimana dikemukakan pada bab-bab di atas dan rekomendasi untuk masalah hukum yang diteliti mengingat hukum adalah bersifat preskripsi yang membutuhkan masukan/input.