

PELAYANAN PENGISIAN BBM YANG TIDAK MEMUASKAN DI LINGKUP
SUMENEP

SUTRISNI & MOH. ZAINOL ARIEF.

Fakultas Hukum, Universitas Wiraraja Sumenep
sutrisnioke@yahoo.com
Fakultas Hukum, Universitas Wiraraja Sumenep
sobarchamim@gmail.com

ABSTRAK

Perlindungan konsumen ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Oleh karena itu perlu dipikirkan solusinya berupa tindakan hukum yang dapat dilakukan atas suatu perbuatan yang berkenaan dengan Pengisian BBM yang tidak sesuai dengan takaran ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Bagaimana Hak-hak Konsumen Yang Perlu di Penuhi Ketika Pengisian BBM ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen..

Untuk memberikan pengetahuan kepada Masyarakat terutama hak-hak yang harus diperoleh oleh konsumen agar lebih berhati-hati dalam melakukan pengisian BBM, untuk memberikan pemahaman kepada pengelola SPBU untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap konsumen sehingga tidak terjadi pelanggaran-pelanggaran yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen serta sebagai rekayasa sosial, khususnya masyarakat Kab. Sumenep bagaimana hak-hak yang harus diperoleh oleh konsumen dan batasan-batasan sejauh mana pelayanan di SPBU. Mengacu pada judul dan perumusan masalah, maka penelitian ini termasuk ke dalam kategori penelitian Empiris dan metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi. Mengacu pada judul dan perumusan masalah, maka penelitian ini termasuk ke dalam kategori penelitian Empiris dan metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dengan demikian, pokok-pokok kewajiban produsen/pelaku usaha adalah: beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi, memperlakukan konsumen dengan cara yang sama, menjamin produk-produknya, memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan memberi kompensasi yang jelas telah diatur baik di dalam Pasal 7 serta Pasal 5 berkenaan dengan hak dan kewajiban konsumen.

Pelaksanaannya Undang-Undang perlindungan konsumen di Indonesia saat ini harus lebih di tegakkan lagi agar tujuan dari pada undang undang itu sendiri dapat terlaksana dengan baik. sehingga undang undang ini betul betul dapat menengkat harkat dan mmartabat konsumen serta dapat memberikan kepastian hukum yang jelas.

Kata Kunci : *Pelayanan, BBM, Tidak Memuaskan, Sumenep.*

1. PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang

mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang

kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai. Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.

M.J.Leder dalam bukunya Endang Sri Wahyuni, (2003:17) menyatakan: *In a sense there is no such creature as consumer law* (dalam arti tidak ada makhluk sebagai konsumen hukum). Sekalipun demikian, secara umum sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen itu seperti yang dinyatakan oleh Lowe yakni: *rules of law which recognize the bargaining weakness of the individual consumer and which ensure that weakness is not unfairly exploited*. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan hukum (pengaoman) kepada masyarakat. Perhatian terhadap gerakan perlindungan hak-hak konsumen mendapat pengakuan dan dukungan dari Dewan Ekonomi dan Sosial PBB dengan resolusinya No. 2111 Tahun 1978. Kemudian pada 16 April 1985 dengan resolusinya No. A/RES/39/248 juga

disuaarkan seruan penghormatan terhadap hak-hak konsumen.

Seiring dengan rumusan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa secara detil tentang pengertian konsumen dan kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh oknum SPBU terkait Pengisian BBM.
2. Untuk memperjelas hak-hak yang harus diperoleh oleh konsumen dan batasan-batasan sejauh mana pelayanan di SPBU

Melalui pemaparan sebelumnya perlu dijelaskan mengenai rencana pemecahan masalah yaitu untuk memberikan pengetahuan kepada Masyarakat terutama hak-hak yang harus diperoleh oleh konsumen agar lebih berhati-hati dalam melakukan pengisian BBM , sehingga dapat mengantisipasi kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh oknum SPBU, untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap konsumen sehingga tidak terjadi pelanggaran-pelanggaran yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen serta sebagai rekayasa sosial, khususnya masyarakat Kab. Sumenep bagaimana hak-hak yang harus diperoleh oleh konsumen dan batasan-batasan sejauh mana pelayanan di SPBU.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya

kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Konsumen adalah tiap orang yang memakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain ataupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen adalah mereka yang memiliki daya beli, yakni berupa pendapatan dan melakukan permintaan terhadap barang dan jasa (Tri Kunawangsih dan Anto Pracoyo, 2006:18)

Konsumen adalah seseorang yang secara terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama, untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk, atau mendapatkan suatu jasa, dan membayar produk atau jasa tersebut (Djokosantoso Moeljono, 2003:36).

Menurut Philip Kotler (2007:8), pengertian konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk di konsumsi pribadi. Menurut Aziz Nasution, konsumen pada umumnya adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu. (Shidata, 2000:51).

Dalam Undang UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 45 ayat (1) ;“Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas

menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum” Konsumen bisa meminta bantuan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terlebih dahulu untuk meminta bantuan hukum atau bisa langsung menyelesaikan masalahnya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Konsumen juga bisa mendatangi sub Direktorat Pelayanan Pengaduan di Direktorat Perlindungan Konsumen,Departemen Perdagangan.

Konsumen merupakan faktor penting di dalam perusahaan, karena dengan adanya konsumen maka perusahaan dapat menjual, memasarkan dan menawarkan produknya. Dalam UUD No.8 Tahun 1999; L. N. Tahun 1999 No. 42 menjelaskan tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa pengertian konsumen (Pasal 1 angka 2) adalah sebagai berikut : “Setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan “.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara/ merawat harta bendanya (Janus Sidabalok, 2010:18).

Dalam pengertian hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.

Pada dasarnya hak bersumber dari tiga hal. Pertama, dari kodrat manusia sebagai manusia yang diciptakan oleh Allah. Sebagai makhluk ciptaan Allah, manusia memiliki sejumlah hak sebagai manusia dan untuk mempertahankan kemanusiaannya, misalnya hak untuk hidup, kebebasan, dan sebagainya. Hak inilah yang disebut dengan hak asasi.

Kedua, hak yang lahir dari hukum, yaitu hak-hak yang diberikan oleh hukum negara manusia dalam kedudukannya sebagai warga negara/warga masyarakat. Hak inilah yang disebut dengan hak hukum, hak dalam artian yuridis (juga disebut dengan hak dalam arti sempit). Misalnya, hak untuk memberikan suara pada pemilihan umum, hak untuk mendirikan bangunan, dan sebagainya.

Ketiga, hak yang lahir dari hubungan hukum antara seseorang dan orang lain melalui sebuah kontrak/perjanjian. Misalnya, seseorang meminjamkan mobilnya kepada orang lain, maka orang lain itu mempunyai hak pakai atas mobil tersebut. Meskipun, hak ini

berasal dari hubungan kontraktual, tetap mendapat perlindungan dari hukum jika kontrak yang dibuat untuk melahirkan hak itu sah menurut hukum. Karena itu, hak ini juga masuk dalam kelompok hak hukum (Janus Sidabalok, 2010: 35-36).

Hak-hak itu perlu ditegaskan dalam suatu perundang-undangan sehingga semua pihak, baik konsumen itu sendiri, produsen, maupun pemerintah mempunyai persepsi yang sama dalam mewujudkannya. Ini berkaitan dengan upaya hukum dalam mempertahankan hak-hak konsumen. Artinya, hak-hak konsumen yang dilanggar dapat dipertahankan melalui jalan hukum, dengan cara prosedur yang diatur di dalam suatu peraturan perundang-undangan.

Menurut penulis, bagian inilah yang paling penting, yaitu bagaimana seorang konsumen yang dilanggar haknya atau menderita kerugian dapat memperoleh haknya kembali. Ini merupakan inti dari penyebutan dan penegasan tentang adanya hak-hak konsumen. Menetapkan hak-hak konsumen dalam suatu perundang-undangan tanpa dapat dipertahankan atau dituntut secara hukum pemenuhannya, tidaklah cukup karena hanya berfungsi sebagai huruf-huruf mati saja dan tidak bermanfaat bagi konsumen.

Akhirnya, konsumen berhak mendapatkan hak-hak lainnya sesuai dengan kedudukannya sebagai konsumen berdasarkan peraturan perundang-

undangan yang berlaku. Ketentuan ini membuka kemungkinan berkembangnya pemikiran tentang hak-hak baru dari konsumen di masa yang akan datang, sesuai dengan perkembangan jaman (Janus Sidabalok, 2010: 41-43)

Masalah perlindungan konsumen SPBU masih menjadi isu penting hingga saat ini. Berbagai kasus praktek kecurangan dan penyimpangan SPBU yang melanggar hak-hak konsumen yang sudah sejak lama berlangsung, perlu dicermati secara kritis salah satunya adalah praktek kecurangan dengan merekayasa meter dispensing pump. Praktek kecurangan dan penyimpangan yang dilakukan SPBU tersebut memberikan dampak yang sangat negatif terhadap diri dan kerugian konsumen. Pelanggaran hak konsumen SPBU yang terjadi di Indonesia disebabkan oleh sejumlah faktor, diantaranya faktor sikap pelaku usaha SPBU yang masih memandang konsumen sebagai pihak yang mudah dieksploitasi. Konsumen diperlakukan sebagai pihak yang dengan mudah dipengaruhi untuk mengkonsumsi segala jenis bentuk barang dan jasa yang ditawarkan. (Sutjipto Raharjo.1982:45).

2. METODE PENELITIAN

Mengacu pada judul dan perumusan masalah, maka penelitian ini termasuk ke dalam kategori penelitian Empiris yaitu penelitian dengan melakukan Observasi yang merupakan salah satu teknik

pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi).

Pendekatan-pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum empiris adalah :

1. Pendekatan Observasi Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.
2. Pendekatan wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).
3. Pendekatan Dokumentasi yaitu Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, cenderamata, laporan, artefak, foto, dan sebagainya.

Jenis dan Sumber Bahan-Bahan Hukum

- a. Data Primer : hasil penelitian lapangan (penelitian di masyarakat)

- b. Data Sekunder : hasil telah terhadap buku-buku dan/ hasil penelitian sebelumnya
- c. Data Tersier : kamus, ensiklopedi dll yang dapat membantu memahami dan menganalisis masalah yang di kaji dalam penelitian

Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan: observasi, wawancara dan dokumentasi dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Metode Pengumpulan Data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan sebagainya, dalam arti keseluruhan data yang diperoleh kemudian dihubungkan satu dengan yang lainnya dengan pokok permasalahan, sehingga menjadi satu kesatuan yang utuh.

Bahan hukum yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif, yaitu analisis yang dilakukan dengan memahami dan merangkai data yang telah diperoleh dan disusun sistematis, kemudian ditarik kesimpulan.

3. PEMBAHASAN

Ruang lingkup Hukum Perlindungan Konsumen dimuat didalam Pasal 1 butir 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

(selanjutnya disebut UUPK) yang menyatakan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberperlindungan kepada konsumen”. Maka Perlindungan Konsumen berarti mempersoalkan pada jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen memiliki cakupan atas perlindungan terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dan pemakaian barang dan jasa itu.

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen (Janus Sidabalok, 2010: 16-17).

Dengan demikian, pokok-pokok kewajiban produsen/pelaku usaha adalah: beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi, memperlakukan konsumen dengan cara yang sama, menjamin produk-produknya, memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan memberi kompensasi.

Jika dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diatur di dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini,

tampak bahwa hak dan kewajiban produsen/pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Artinya, apa yang menjadi hak dari konsumen merupakan kewajiban produsenlah untuk memenuhinya, dan sebaliknya apa yang menjadi hak produsen adalah kewajiban konsumen.

Apabila dibandingkan dengan hak dan kewajiban penjual dalam jual beli menurut KUH Perdata (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) sebagaimana diatur di dalam Pasal 1474 dan seterusnya, tampak bahwa ketentuan KUH Perdata itu lebih sempit dari pada ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. Ini tidak lain karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen memandang produsen/pelaku usaha lebih dari sekedar penjual. Mereka juga mempunyai kewajiban dalam menciptakan iklim berusaha yang sehat yang pada akhirnya ikut bertanggung jawab dalam pembangunan ekonomi secara umum.

Untuk melindungi kepentingan konsumen perlu adanya jaminan kebenaran pengukuran serta adanya ketertiban dan kepastian hukum dalam pemakaian satuan ukuran, standar satuan, metode pengukuran dan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya. Pada tiap bungkus atau label wajib dicantumkan nama dan alamat perusahaan yang membungkus kemasan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. selain itu perlu adanya peran pemerintah

dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk melindungi konsumen serta menengahi jalur sengketa apabila terdapat masalah-masalah yang dihadapi dan dialami oleh konsumen dan pelaku usaha/produsen.

Hak dan perlindungan konsumen merupakan salah satu hal yang menarik untuk dibahas, karena perlindungan terhadap konsumen sampai sekarang ini masih banyak kasus yang timbul, banyak yang masih tidak terselesaikan dengan baik. Hal ini juga makin diperparah dengan tidak bijaknya pemerintah dalam menyikapi masalah perlindungan terhadap konsumen. Padahal kita dapat melihat bahwa perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting diberikan oleh pemerintah dan pihak pelaku usaha.

Tindakan pelaku usaha dalam hal ini banyak menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen, masalah hak dan perlindungan konsumen maka kita diharapkan dapat lebih memahami apa sebenarnya yang dikatakan dengan perlindungan terhadap konsumen. Pihak konsumen selama ini masih ada yang tidak mengerti apa saja yang menjadi hak mereka dan kewajiban yang harus mereka dapatkan pada suatu pelaku usaha yang menjual jasa ataupun bentuk pelayanan lainnya. Dalam hal ini peran pemerintah dalam memberikan sanksi tegas terhadap pelaku usaha dan memperhatikan hak dan kewajiban konsumen yang lebih besar, oleh karena itu

masalah perlindungan terhadap konsumen tidak saja menjadi tanggung jawab penjual barang dan jasa tetapi merupakan tanggung jawab mutlak pemerintah, yang dalam hal ini sebagai pemberi pelayanan terhadap publik.

Adanya UUPK diharapkan dapat menjadi dasar hukum yang kuat dalam upaya pemerintah membenahi posisi konsumen yang selalu dilemahkan oleh pelaku usaha agar dapat berada di posisi yang sejajar dengan pelaku usaha, dalam usaha untuk membenahi posisi konsumen yang selama ini selalu dilemahkan oleh pelaku usaha, maka UUPK mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi, kepentingan yang dimaksudkan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Hak konsumen pada intinya untuk meraih kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen, sebab 3 faktor tersebut merupakan hal paling utama dalam perlindungan konsumen.

Adanya UUPK diharapkan dapat menjadi dasar hukum yang kuat dalam upaya pemerintah membenahi posisi konsumen yang selalu dilemahkan oleh pelaku usaha agar dapat berada di posisi yang sejajar dengan pelaku usaha, dalam usaha untuk membenahi posisi konsumen yang selama ini selalu dilemahkan oleh pelaku usaha, maka UUPK mengatur

tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

a. Hak dan Kewajiban Konsumen. Hak konsumen menurut Pasal 4 UUPK :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sebagaimana mestinya
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 UUPK :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
 - 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
 - 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
 - 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut
- b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha
- Hak pelaku usaha menurut Pasal 6 UUPK :
- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
 - 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik
 - 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
 - 4) Hak untuk merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
 - 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya Kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen:
 - 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
 - 2) memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
 - 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
 - 4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku
 - 5) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
 - 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

4. KESIMPULAN

Pengisian BBM yang tidak sesuai dengan takaran bila ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan konsumen dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen, maka dari itu telah diatur secara tegas di dalam Pasal 7 UUPK serta Bila berbicara hak konsumen maka telah diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen yaitu Sesuai dengan Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen

Dengan demikian, pokok-pokok kewajiban produsen/pelaku usaha adalah: beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi, memperlakukan konsumen dengan cara yang sama, menjamin produk-produknya, memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan memberi kompensasi.

5. REFERENSI

Buku

Endang Sri Wahyuni. 2003. *Aspek Hukum Sertifikat dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*. Bandung Citra Aditya Bakti.

Janus Sidabalok, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung. Citra Aditya Bakti.

_____, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung. Citra Aditya Bakti,

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.

Shidata. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.

Tri Kunawangsih dan Anto Pracoyo, 2006. *Aspek Dasar Ekonomi Mikro*, Jakarta: Grasindo.

Undang-Undang

Undang-Undang Dasar 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata *Het Herziene Indonesisch Reglement (HIR)*

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen