

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
ATAS PENGGUNAAN GAS ELPIJI TIGA KG DITINJAU DARI UU NO. 8 TAHUN 1999  
(STUDI PADA MASYARAKAT KOTA MEDAN)**

**Ali Umar Harahap  
Tan Kamello, Suhaidi, Hasim Purba**

(bung\_umar@yahoo.com)

**ABSTRACT**

*Nowadays, people begin to shift from the use of kerosene to 3 kg elpiji (liquid natural gas) gas, and the government provides and distributes 3 kg elpiji to the people. In this case, the government is expected to maintain the quality of the product because it becomes the most important thing for consumers' safety. If consumers' right as stipulated in Law on Consumer Protection is not fulfilled, they have the right to file a complaint about the responsibility of PT. Pertamina for their loss in using 3 kg elpiji gas. The result of the research showed that why consumers' right were not fulfilled was because of their lack of knowledge, education, and intensity and their indifference/apathy in using 3 kg elpiji gas, in handling its danger, and in consumer protection. This fact was supported by their lack of knowledge of how to handle its possible danger. They ignored the security in using 3 kg elpiji gas because they still used devices from conversion program. Article 19 of Law No 8/1999 on Consumer Protection states that business people are responsible for the compensation on damage, disgrace, and financial loss of consumers because of consuming produced or sold goods and services. The settlement of dispute between both parties is through the Court and settlement outside the Court is through BPSK (Consumer Dispute Settlement Board).*

*Keywords: Consumer Protection, Dispute Settlement*

**I. PENDAHULUAN  
A. Latar Belakang**

Beralihnya pemakaian minyak tanah ke gas elpiji 3 kg untuk itu pemerintah menyediakan dan mendistribusikan gas elpiji 3 kg kepada masyarakat, dengan dipergunakannya gas elpiji 3 kg untuk itu pemerintah perlu menjaga kualitas akan produk dan barang yang akan di pakai masyarakat karena merupakan bagian terpenting untuk menjaga keselamatan konsumen.<sup>1</sup>

Tahun 2007 hingga 2010 merupakan tahun dimana pemerintah gencar-gencarnya melakukan sosialisasi penggunaan gas *Liquefied Petroleum Gas (LPG/elpiji)* bagi konsumsi rumah tangga dan industri kecil sekaligus membagikan kompor gas beserta tabung gas elpiji yang berisi 3 kg secara gratis kepada masyarakat. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 104 tahun 2007 tentang Penyediaan, Pendistribusian, dan Penetapan Harga LPG tabung 3 (tiga) Kilogram dan Peraturan Menteri ESDM No. 21 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Penyediaan dan Pendistribusian LPG Tabung 3 Kg, menjadi dasar hukum kebijakan tersebut.<sup>2</sup>

Perlindungan hukum yang dijamin oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan jasa kebutuhan serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh produsen atau pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen.<sup>3</sup>

Ada 3 sebab mengapa kompor gas bisa meledak, yang *pertama* karena faktor alat yang memang sudah tidak sesuai standar atau alatnya sudah Aus, untuk itu penting kiranya memperhatikan umur alat, meskipun alat tersebut standar tapi kalau sudah melewati batas waktu pemakaiannya maka bisa berbahaya juga. Faktor yang *kedua* karena adanya unsur kesalahan dalam penggunaannya, ini bisa diatasi dengan melakukan sosialisasi bagaimana menggunakan kompor dengan benar. Untuk kompor hasil konversi waktu itu sudah sertakan manual Book penggunaan, serta ada kelompok-kelompok

<sup>1</sup> Dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2007 tentang Penyediaan, Pendistribusian, dan Penetapan Harga Liquefied Petroleum Gas Tabung 3 kilogram berbunyi: Penyediaan dan pendistribusian LPG Tabung 3 Kg hanya diperuntukkan bagi rumah tangga dan usaha mikro.

<sup>2</sup> <http://www.kompasiana.com/7 July 2010/> 3 faktor penyebab kompor gas meledak.

<sup>3</sup> AZ. Nasution, Perlindungan Konsumen; *Tinjauan Pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999*, (Depok; Makalah disampaikan pada seminar Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum UI, tanggal 29 Februari 2000), hal. 3

masyarakat yang turun ke lapangan untuk mensosialisasikan pemakaian kompor yang benar. Memang untuk tabung 12 Kg kita tidak sertakan karena dianggap mereka yang menggunakan tabung tersebut sudah terbiasa dan cakap. Faktor yang *ketiga* adalah masalah kriminal dan justru inilah yang memakan korban paling banyak. Modusnya itu isi tabung 3 kg disuntik ke tabung 12 kg, dan itu dilakukan di gudang di mana terdapat banyak tumpukan Elpiji. Kita semua mesti prihatin dengan banyaknya korban meninggal di tempat peristiwa kriminal. Ini mesti ada tindakan pro aktif dari kepolisian untuk mencegah kriminal ini. Orang melakukan tindakan kriminal karena dia dapat untung besar mengingat isi tabung 3 kg itu disubsidi sementara yang 12 kg tidak.<sup>4</sup>

Konsumen seharusnya memperoleh haknya sebagaimana yang ditentukan Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak terpenuhi, sehingga merupakan hak konsumen untuk menuntut dipenuhinya hak-hak tersebut atau adanya pertanggungjawaban PT. Pertamina sehubungan dengan kerugian yang dialami konsumen dalam penggunaan gas elpiji 3 kg.<sup>5</sup>

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

- a. Apa penyebab tidak terpenuhinya hak-hak konsumen dalam penggunaan gas elpiji 3 kg PT. Pertamina (Persero) Sumatera Utara.
- b. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna gas elpiji 3 kg sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- c. Bagaimana pertanggung jawaban dan cara penyelesaian tuntutan konsumen terhadap kelalaian yang dilakukan oleh PT. Pertamina (Persero) Sumatera Utara.

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang akan menjadi objek permasalahan dalam penelitian ini, maka tujuan yang diharapkan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui tentang perlindungan konsumen pengguna gas elpiji 3 Kg sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- b. Untuk mengetahui penyebab tidak dipenuhinya hak-hak konsumen penggunaan gas elpiji 3 Kg PT. Pertamina (Persero) Sumatera Utara.
- c. Mengetahui upaya dan penyelesaian tuntutan konsumen terhadap kelalaian PT. Pertamina (Persero) Sumatera Utara terhadap penggunaan gas elpiji 3 Kg.

## D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini nantinya dapat memberi bermanfaat, baik secara teori maupun secara praktik antara lain:

- a. Secara Teoritis, Sebagai bahan informasi, bahwa hasil penelitian akan meningkatkan kemampuan intelektual, kesadaran dan memperjelas bahwa konsumen mempunyai sejumlah hak yang patut mendapat perlindungan dan juga sebagai informasi bagi konsumen tentang sanksi, hukuman dan bagaimana bentuk pertanggung jawaban produsen/pelaku usaha dan perlindungan terhadap konsumen dalam kaitan dengan penggunaan gas elpiji 3 kg. Memperkaya literatur di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, khususnya di Perpustakaan Sekolah Pasca Sarjana Ilmi Hukum Universitas Sumatera Utara.
- b. Secara Praktis, Hasil dari penelitian ini nantinya akan meningkatkan kepedulian pelaku usaha kepada konsumen dalam hal tanggung jawab dan perlindungannya kepada konsumen terhadap konsumen pemakai gas elpiji 3 Kg yang digunakannya. Pemerintah agar dapat menjadi bahan masukan didalam menyusun/merumuskan peraturan dan sekaligus kebijakan yang menyangkut perlindungan konsumen sehingga akan melahirkan rasa aman dan kepastian hukum bagi konsumen pengguna gas elpiji 3 Kg.

## II. KERANGKA TEORI

Lawrence M. Friedman dalam *legal system* mendeskripsikan tentang keberlakuan hukum atau efektivitas hukum, dimana ia menegaskan bahwa keberlakuan kaidah hukum dipengaruhi oleh 3 (tiga) elemen dasar yaitu *structure*, *substance* dan *culture*.<sup>6</sup> Struktur itu sendiri menurut Friedman adalah

<sup>4</sup> <http://www.kompasiana.com> "Penyebab Kompor Gas Meledak", tanggal 20 Juli 2010.

<sup>5</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>6</sup> Lawrence M. Friedman, *The Legal System, A Social Science Perspective*, (New York:Russell Sage Foundation, 1975), hal. 14.

suatu sistem hukum berkaitan dengan sistem sebagai kerangka dalam bentuk yang kuat, adanya pengaturan yang rinci dalam mengikuti proses dalam batas yang jelas.

Immanuel Kant mengemukakan bahwa tujuan hukum dibentuk sebagai sarana menyesuaikan hubungan antara anggota masyarakat agar terpelihara kepentingannya dalam memenuhi kebutuhan hidup yang akan berpengaruh terhadap kepentingan sosial.<sup>7</sup> Hukum merupakan jembatan untuk membawa tata dan dinamika kehidupan masyarakatnya kepada ide dan dicita-citakan, sehingga materi hukum harus diwujudkan dalam realitas sosial, budaya, politik, dan suasana hukum masyarakatnya.<sup>8</sup>

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia yaitu Pancasila yang salah satu silahnya mengatur mengenai “kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia” dalam arti member keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, tepat kiranya jika *grand theory* dari penelitian ini adalah “teori keadilan” yang semula dikemukakan oleh filsuf Aristoteles karena tujuan semula dibentuknya UUPK adalah untuk memberikan keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat konsumen. Ada beberapa definisi tentang keadilan yang dikemukakan oleh pakar hukum yang masing-masing mendefinisikan “keadilan” sesuai dengan versinya sendiri.<sup>9</sup>

Mengacu pada pandangan para pakar filsuf tersebut maka pada tatanan *middle range theory* dari penelitian ini adalah teori kepastian hukum dan kemanfaatan hukum karena kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin adanya kepastian hukum. Sedangkan kemanfaatan sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara seimbang.

Kedudukan konsumen yang lemah tersebut maka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dilahirkan sebagai instrumen hukum yang dimaksudkan untuk memberikan perlindungan hukum bagi pihak konsumen. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa serta berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.<sup>10</sup>

Guna memenuhi butir-butir falsafah tersebut, UUPK menegaskan bahwa perlindungan konsumen Indonesia berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan serta kepastian hukum.<sup>11</sup> Dari hal-hal tersebut diatas kiranya dapat disimpulkan bahwa rasio dari UUPK adalah:

- a) Menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha.
- b) Mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggungjawab dalam menjalankan kegiatannya.

Penyeimbangan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha, sejalan dengan sikap jujur dan bertanggungjawab dari pelaku usaha. Sangatlah penting karena berbagai praktik niaga yang tidak jujur dan mengabaikan tanggung jawab merupakan pengalaman umum dimana saja.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menegaskan sebagai: “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.<sup>12</sup>

---

<sup>7</sup> Immanuel Kant disadur dari Roscu Pound, *Pengantar Filsafat Hukum*, Terjemahan Mohamad Radjab, Penerbit: Bharata, (Jakarta, 1972), hal. 11

<sup>8</sup> Sunaryati Hartono, *Apakah The Rule of Law*, Penerbit: Alumni, (Bandung, 1976), hal 17

<sup>9</sup> Beberapa definisi tentang “keadilan” yang dikemukakan oleh pakar hukum antara lain:

1. Aristoteles: *Justice is a political virtue by the rules of it the state is regulated and these rules the criterion of what is right*. Keadilan adalah suatu kebijakan politik yang aturan-aturannya menjadi dasar dari peraturan Negara dan aturan-aturan ini merupakan ukuran tentang hak
2. Hans Kelsen: Keadilan adalah suatu tertib sosial tertentu dalam usaha untuk mencari kebenaran yang berkembang secara subur. Keadilan itu diantaranya adalah keadilan kemerdekaan, keadilan perdamaian, keadilan demokrasi dan keadilan toleransi.
3. Herber Spencer: Setiap orang bebas untuk menentukan apa yang akan dilakukannya asal dia tidak melanggar kebebasan yang sama dari orang lain.
4. Keadilan Justinian: Keadilan adalah kebajikan yang memberikan hasil, bahwa setiap orang mendapat apa yang merupakan bagiannya. (*The virtue which results in each person receiving his due*).

<sup>10</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Medan : Paulinus Josua, 1999), hal.1.

<sup>11</sup> Penjelasan Umum Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>12</sup> Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan, Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, dan dibandingkan dengan konsuderan UUPK huruf d bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu

Perlindungan, keadilan, dan kesejahteraan tersebut ditujukan pada subyek hukum yaitu pendukung hak dan kewajiban Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah sebuah penegakan hukum yang membutuhkan pengaturan berupa ancaman si pelanggar. Hal ini tercermin di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang merupakan suatu perundang-undangan di Indonesia dengan kepentingan pemberian perlindungan kepada konsumen dan menurut Munir Fuad bahwa “ apabila suatu hukum telah ditegakkan terhadap seseorang, berarti suatu langkah untuk merealisasi kebahagiaan masyarakat luas telah diambil, sekaligus pula terwujudnya suatu langkah kesengsaraan (penggerogotan kebahagiaan) terhadap pihak melanggar ketentuan hukum.<sup>13</sup>

Kedudukan kosumen yang lemah tersebut maka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dilahirkan sebagai instrumen hukum yang dimaksudkan untuk memberikan perlindungan hukum bagi pihak konsumen. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa serta berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.<sup>14</sup>

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Penyebab-Penyebab Tidak Terpenuhinya Hak-Hak Konsumen Dalam Pemakaian Gas Elpiji 3 Kg.

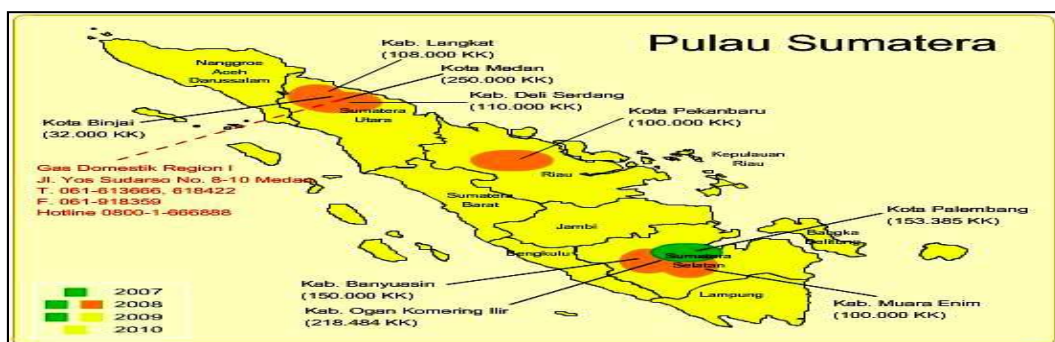
##### 1. Unit Domestic Gas PT. Pertamina.

Unit Domestic Gas sangat memahami bahwa bisnis Elpiji dan produk gas lainnya saat ini juga telah mengalami peningkatan cukup pesat. Sejalan dengan itu, perlu adanya peningkatan dan perbaikan terus menerus melalui pengembangan produk, perbaikan sarana dan fasilitas infrastruktur pendukung kehandalan distribusi Elpiji dan produk gas, perluasan jaringan sistem keagenan dan peningkatan kualitas layanan pelanggan.

PT. Pertamina Regional 1 Sumut Unit Domestic Gas tugas dan fungsi untuk memenuhi kebutuhan gas elpiji 3 kg bagi ibu rumah tangga dan usaha kecil mikro khususnya di Kota Medan dan sekitarnya secara merata dan berkesinambungan dengan tetap mempertahankan prinsip-prinsip perusahaan pasca konversi minyak tanah ke gas serta tidak mengabaikan aspek sosial, budaya dan kondisi masyarakat.

PT. Pertamina Regional 1 Sumut Unit Domestic Gas tugas dan fungsi untuk memenuhi kebutuhan gas elpiji 3 kg bagi ibu rumah tangga dan usaha kecil mikro khususnya di Kota Medan dan sekitarnya secara merata dan berkesinambungan dengan tetap mempertahankan prinsip-prinsip perusahaan pasca konversi minyak tanah ke gas serta tidak mengabaikan aspek sosial, budaya dan kondisi masyarakat.

Gambar 1 : Peta Lokasi Gas Domestik Regional 1 Sumatera Utara.



Sumber: Unit Domestic Gas PT. Pertamina

Pemerintah setiap tahunnya menganggarkan dana+Rp 50 Trilyun untuk mensubsidi BBM: minyak tanah, premium dan solar. Dari ketiga jenis bahan bakar ini, minyak tanah adalah jenis bahan bakar yang mendapat subsidi terbesar (lebih dari 50% anggaran subsidi BBM digunakan untuk subsidi minyak tanah). Dari tahun ke tahun anggaran ini semakin tinggi, karena trend harga minyak dunia yang cenderung meningkat. Konversi Minyak Tanah ke LPG merupakan program pemerintah untuk pengalihan subsidi dan penggunaan MITAN oleh masyarakat ke LPG 3 kg melalui pembagian paket LPG

meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

<sup>13</sup> Munir Fuad dalam Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hal. 22.

<sup>14</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Medan : Paulinus Josua, 1999), hal.1.

3 kg beserta isi, kompor, regulator dan slang secara gratis kepada masyarakat yang memenuhi kriteria yang sudah ditentukan.<sup>15</sup>

Pemakaian 1 liter minyak tanah setara dengan pemakaian 0.57 kg LPG. Dengan menghitung berdasarkan harga keekonomian minyak tanah dan LPG, subsidi yang diberikan untuk pemakaian 0.57 kg LPG akan lebih kecil daripada subsidi untuk 1 liter minyak tanah. Secara nasional, jika program Konversi Minyak Tanah ke LPG berhasil, maka pemerintah akan dapat menghemat 15-20 Trilyun subsidi BBM per tahun. Dibandingkan dengan bahan bakar lain, penggunaan LPG lebih menguntungkan. Manfaat lain yang dapat diperoleh dari Konversi Minyak Tanah ke LPG adalah:<sup>16</sup>

Tabel 1  
Perkiraan Penghematan Anggaran Subsidi Bahan Bakar Minyak

Produk	Harga Satuan	Volume Pemakaian Untuk 8 Hari	Biaya Pemakaian Untuk 8 Hari	Biaya Pemakaian Dalam Sebulan (30 Hari)
MITAN	Rp. 2.500/ltr	8 Liter	Rp. 20.000	Rp. 75.000
LPG 3 Kg	Rp. 4.250/Kg	3 Kg	Rp. 12.750	Rp. 51.000
<b>Penghematan</b>			<b>Rp.7.250</b>	<b>Rp. 24.000</b>
Sumber: Unit Domestic Gas PT. Pertamina				

## 2. Pelayanan Unit Domestic Gas PT. Pertamina Regional 1 untuk Masyarakat Medan.

Program kebijakan pemerintah ini merupakan program pengalihan subsidi dan penggunaan minyak tanah oleh masyarakat ke gas LPG 3 Kg melalui pembagian paket LPG 3 Kg beserta isi, kompor, regulator dan selang secara gratis kepada masyarakat yang memiliki kriteria yang sudah ditentukan sebelumnya. Program ini dilaksanakan oleh pemerintah dengan maksud untuk mengatisipasi semakin menipisnya cadangan minyak bumi di Indonesia dan terus melambungnya harga minyak dunia. Kemudian selain itu program ini juga bertujuan untuk mengurangi beban subsidi BBM yang terlalu besar, khususnya subsidi bagi minyak tanah. Terakhir, program ini secara teknis terbukti lebih mudah digunakan, lebih hemat, lebih aman dan lebih ramah lingkungan.

Kampanye pemakaian kompor gas LPG (*liquid petroleum gas*) atau lebih populer disebut elpiji yang telah berlangsung beberapa bulan ternyata belum sesuai harapan. Selain karena tingkat pemahaman masyarakat yang terbatas, juga sangat terkait dengan budaya atau kebiasaan. Masyarakat kita tidak gampang untuk diyakinkan berubah, apalagi meninggalkan cara-cara lama yang digelutinya selama ini.

Persoalan yang muncul kemudian, dengan adanya subsidi minyak tanah bukan berarti masyarakat sudah merasa terbantu. Harga minyak tanah di pasaran tetap dianggap mahal. Aturan dan pelaksanaan di lapangan seringkali tidak sesuai. Bahkan, harga eceran tertinggi (HET) seringkali dilanggar pengecer (agen) atau pangkalan dengan alasan stok berkurang. Posisi konsumen minyak tanah tetap lemah. Faktor lain yang perlu dipertimbangkan pemerintah adalah dampak dari konversi minyak tanah ke elpiji.<sup>17</sup>

## 3. Tidak Terpenuhinya Hak-Hak Konsunen dan Upaya Kesadaran Hukum Dalam Pemakaian Gas Elpiji 3 Kg.

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu. Sedangkan pengertian menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen diatas adalah setiap pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>18</sup>

secara eksplisit dituangkan dalam Pasal Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sementara satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka. Hak-hak konsumen itu adalah:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa;

<sup>15</sup> PT. Pertamina Unit Domestic Gas.

<sup>16</sup> Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, *Program Pengalihan minyak Tanah ke LPG Dalam Rangka Pengurangan Subsidi BBM, Tahun 2009*.

<sup>17</sup> *Ibid.* hal. 16

<sup>18</sup> *Ibid.* hal. 8.



- b) Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang telah dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa penyelesaian konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, apabila barang atau jasa diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;

Penyebab tidak terpenuhinya hak-hak konsumen dalam pemakaian gas elpiji 3 kg adalah kurangnya pengawasan yang intensif dilakukan oleh PT. Pertamina terhadap komponen tabung gas elpiji 3 kg, serta sosialisasi bagaimana menggunakan kompor dengan benar. Untuk kompor hasil konversi waktu itu sudah sertakan manual Book penggunaan, serta ada kelompok-kelompok masyarakat yang turun ke lapangan untuk mensosialisasikan pemakaian kompor yang benar. Memang untuk tabung 12 Kg kita tidak sertakan karena dianggap mereka yang menggunakan tabung tersebut sudah terbiasa dan cakap. Penyebab berikutnya adalah masalah kriminal dan justru inilah yang memakan korban paling banyak. Modusnya itu isi tabung 3 kg disuntik ke tabung 12 kg, dan itu dilakukan di gudang di mana terdapat banyak tumpukan Elpiji. Kita semua mesti prihatin dengan banyaknya korban meninggal di tempat peristiwa kriminal. Ini mesti ada tindakan pro aktif dari kepolisian untuk mencegah kriminal ini. Orang melakukan tindakan kriminal karena dia dapat untung besar mengingat isi tabung 3 kg itu disubsidi sementara yang 12 kg tidak.<sup>19</sup>

Pengetahuan konsumen mengenai hak-haknya sebagai konsumen gas elpiji 3 kg masih sangat kurang. Fakta ini didukung dengan kurang mengertinya konsumen dalam penggunaan serta penanggulangan bahaya tabung gas elpiji 3 kg. Konsumen mengabaikan sisi keamanan penggunaan tabung gas elpiji 3 kg dengan masih digunakannya perangkat-perangkat keluaran program konversi. PT. Pertamina (Persero) menginformasikan bahwa peralatan pendukung tersebut secara teori telah usang karena telah digunakan selama bertahun-tahun. Kelalaian masyarakat ini seringkali menimbulkan problema dalam masyarakat misalnya di tahun-tahun sebelum 2013 masih banyaknya kasus-kasus ledakan gas elpiji 3 kg di berbagai daerah.

Berdasarkan wawancara 20 orang yang dilakukan peneliti pada tanggal 12 Desember 2014 di Kecamatan Medan Perjuangan<sup>20</sup>, rendahnya kesadaran hukum masyarakat sendiri disebabkan oleh beberapa faktor yang menjadi kendala, yaitu :

- a. Rendahnya pengetahuan dan pendidikan konsumen dalam penggunaan dan penanggulangan bahaya elpiji 3 kg serta perlindungan konsumen,
- b. Kurangnya intensitas sosialisasi penggunaan, bahaya, prosedur pelayanan dan pengaduan keluhan konsumen gas elpiji 3 kg,
- c. Sikap acuh tak acuhnya konsumen terhadap prosedur penggunaan tabung gas elpiji 3 kg secara baik dan benar,
- d. Lemahnya pengetahuan konsumen terhadap regulasi yang berlaku di Indonesia tentang perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- e. Kurangnya pengetahuan konsumen dalam hal prosedur pengaduan keluhan konsumen gas elpiji 3 kg di Kota Medan,
- f. Konsumen masih belum peduli dan sadar akan hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Tujuannya untuk menjadi bahan refleksi agar PT. Pertamina agar terus meningkatkan jaminan perlindungan serta pelayanan yang maksimal terhadap konsumen gas elpiji 3 kg di Kota Medan serta mutu produk tabung gas elpiji 3 kg. Konsumen banyak yang berpasrah dengan nasibnya apabila terjadi kecelakaan akibat menggunakan tabung gas elpiji 3 kg. Harapan dari konsumen tentang adanya pemerintah yang responsif selalu menjadi andalan konsumen apabila mengalami permasalahan kecelakaan. Seharusnya konsumen aktif untuk memperjuangkan hak-haknya sendiri karena sebenarnya urusan pemerintah tidak hanya untuk mengurus hak-hak konsumen saja adakalanya pasti ada yang terlewat.

<sup>19</sup> <http://www.kompasiana.com> "Penyebab Kompor Gas Meledak", tanggal 20 Juli 2010.

<sup>20</sup> Wawancara bersama 20 orang yang dilakukan peneliti pada tanggal 12 Desember 2014 di Kecamatan Medan Perjuangan, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.

## B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Gas Elpiji 3 Kg Sesuai Dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

### 1. Tinjauan Tentang Konsumen Dan Hukum Perlindungan Konsumen

Sebelum berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen praktis hanya sedikit pengertian konsumen dalam hukum positif Indonesia. Dalam Ketetapan MPR No. II/MPR/1993 kata konsumen disebut dalam rangka membicarakan tentang sasaran perdagangan, tanpa disertai penjelasan tentang pengertian konsumen. Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen ialah pembeli, istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen jelas lebih luas daripada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy dengan mengatakan *Consumers by definition include us all*.<sup>21</sup>

Konsumen sebagai peng-Indonesia-an dari istilah asing, Inggris *consumer* dan Belanda *consument*, secara harfiah diartikan sebagai orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau penggunaan jasa tertentu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang, ada juga yang mengartikan setiap orang yang menggunakan barang atau jasa. Dari pengertian diatas terlihat bahwa ada perbedaan antara konsumen sebagai orang alami atau pribadi kodrati dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau tujuan komersial.<sup>22</sup>

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi dimana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari *produsen*) setiap orang yang menggunakan barang, tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.<sup>23</sup> Begitu pula kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai *pemakai atau konsumen*.<sup>24</sup> Konsumen dapat dibedakan berdasarkan unsur kegunaan yang dikenal konsumen antara dan konsumen akhir. Perbedaan ini tergantung untuk kegunaan apakah suatu barang atau jasa itu diperlukan. Apabila kegunaan itu untuk tujuan memproduksi barang atau jasa untuk di jual kembali (tujuan komersil).

### 2. Latar Belakang Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang atau jasa sesuai dengan kemampuannya.

Sebagai suatu konsep, "konsumen" telah diperkenalkan beberapa puluh tahun lalu di berbagai negara dan sampai saat ini sudah puluhan negara memiliki undang-undang atau peraturan yang khusus memberikan perlindungan kepada konsumen termasuk menyediakan sarana peradilan. Sejalan dengan perkembangan itu, berbagai negara telah pula menetapkan hak-hak konsumen yang digunakan sebagai landasan pengaturan perlindungan kepada konsumen. Disamping itu telah pula berdiri organisasi konsumen internasional yaitu *Internasional Organization of Consumer Union (IOCU)*. Indonesia telah berdiri berbagai organisasi konsumen seperti, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).<sup>25</sup>

Dalam pesannya pada Kongres pada tanggal 15 Maret 1962 dengan Judul *A Special Masege of Protection theb Consumer Interest*, Presiden J. F. Kennedy menjabarkan 4 (empat) hak konsumen, antara lain:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*The right to safety*);
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*The right to be Informed*);
- c. Hak untuk memilih (*The right to choose*);
- d. Hak untuk didengar (*The right to be heard*);

Pada dasarnya, sejarah awal dari pergerakan konsumen di Amerika Serikat tersebut mencakup:

- 1) Hak konsumem atas keamanan dan keselamatan;

<sup>21</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar) dalam BPHN Simposium Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Binacipta, 1985), hal. 57

<sup>22</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen, Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, (FH Unlas Press, Banjarmasin), 2008, hal. 7

<sup>23</sup> AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2001), hal. 3.

<sup>24</sup> John M. Echols & Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta Gramedia, 1986), hal. 124.

<sup>25</sup> Erman Rajaguguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung : Mandar Maju, 2000) hal. 1.

- 2) Hak informasi;
- 3) Hak memilih di antara berbagai produk dan jasa dengan harga bersaing;
- 4) Hak untuk di dengar secara adil oleh pemerintah dalam penyusunan kebijakan konsumen;
- 5) Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- 6) Hak pendidikan konsumen;
- 7) Hak mendapatkan kepuasan atas kebutuhan dasar, dan
- 8) Hak atas pemenuhan kebutuhan dasar dan hak dasar lingkungan yang sehat;

Disamping hak-hak dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha.<sup>26</sup> Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

### 3. Prinsip-prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen.

Menurut Hans W. Micklitz dalam perlindungan konsumen dapat ditempuh dengan dua kebijakan yaitu *pertama* kebijakan yang bersifat komplementer yaitu kewajiban yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang memadai kepada konsumen (hak atas informasi). *Kedua*, kebijakan kompensatoris yaitu kebijakan yang berisikan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi konsumen (hak atas kesehatan dan keselamatan). Dengan demikian dalam konteks hukum perlindungan konsumen terdapat prinsip tentang tanggung jawab mutlak yang merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, dimana dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>27</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengubah paradigma lama yang kurang berorientasi kepada kepentingan hak konsumen Pasal 63 butir c UUPK telah menempatkan hukuman tambahan berupa pembayaran ganti kerugian atas pelanggaran dan norma-norma UUPK, disamping di jatuhkan sanksi pidana pokok berupa:<sup>28</sup>

- a). Pidana penjara maksimal 5 (lima) tahun atau pidana denda maksimal Rp. 2.000.000.000,- (dua milyar rupiah);
- b). Pidana penjara maksimal 2 (dua) tahun atau pidana denda maksimal Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah);

Ada 2 hal yang perlu dicermati pada Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut:<sup>29</sup>

- a). Dikatakan sebagai kasus pidana, apabila unsur-unsur suatu tindak pidana sesuai dengan sistem pidana telah dijalankan, seperti penyidikan, penuntutan suatu tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
- b). Kasus pidana yang dimaksudkan dalam Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut terkait dengan ketentuan-ketentuan Pasal 19 ayat (4), Pasal 20 dan Pasal 21 UUPK. Pasal 19 ayat (4) UUPK menegaskan bahwa pemberian ganti kerugian oleh pelaku usaha atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa tidaklah menghapuskan kemungkinan tuntutan pidana berdasarkan pembuktian terbalik tentang ada atau tidaknya unsure kesalahan. Sedangkan Pasal 20 dan 21 UUPK masing-masing menekankan pada:
  - (1).Tanggung jawab tersangka/terdakwa yaitu importerbertanggung jawab atas barang yang di impor, jika pelaksanaan impor produk barang tidak dilakukan agen atau perwakilan produsen barang tersebut di luar negeri.
  - (2).Tanggung jawab subjek tersangka/terdakwa yaitu importer bertanggung jawab atas jasa yang di impor jika penyediaan jasa tidak dilakukan agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

### C. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Penggunaan Gas Elpiji 3 Kg Sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Perhatian pemerintah terhadap perlindungan konsumen terlihat begitu jelas ketika disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah member harapan begitu besar bagi konsumen, hal ini dikarenakan seorang konsumen akan mempunyai landasan serta payung hukum untuk melindungi segala

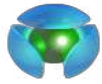
<sup>26</sup> Pasal 4 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>27</sup> Hans W. Micklitz dalam Shidarta, op.cit, hal. 49

<sup>28</sup> Pasal 63 butir c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>29</sup> Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen





kepentingan-kepentingan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa khususnya konsumen pemakai dan pengguna gas elpiji 3 kg.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan gas elpiji 3 kg merupakan hal yang sangat penting, mengingat kedudukan konsumen yang sangat lemah. Sehingga konsumen terkadang sering merasa dirugikan oleh pelaku usaha itu sendiri.

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah Pasal 49 ayat (1) UUPK jo Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tuga dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, mengatur bahwa disetiap kabupaten dan kota harus dibentuk BPSK. Kehadiran BPSK baru diresmikan pada tahun 2001 yaitu dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada beberapa kabupaten kota termasuk kota Medan.<sup>30</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan oleh majelis yang dibentuk oleh Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibantu oleh panitera terdiri dari:<sup>31</sup>

1. Ketua merangkap anggota
2. Wakil ketua merangkap anggota
3. Anggota

Susunan majelis BPSK harus ganjil dengan ketentuan minimal 3 orang yang memiliki semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (2) UUPK yaitu unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha.<sup>32</sup> Salah satu anggota majelis tersebut wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum, Ketua Majelis BPSK harus dari unsure pemerintah, walaupun tidak berpendidikan hukum.<sup>33</sup>

Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dan UUPK menentukan pelaku usaha dalam hal ini PT. Pertamina bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat penggunaan gas elpiji 3 kg yang dihasilkan dan diperdagangkan sebagaimana disebut dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau pengembalian barang dan jasa yang sejenis dan setara nilainya atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>34</sup> Disamping itu Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sehingga konsumen dapat melakukan gugatan tidak hanya melalui pengadilan tetapi juga dapat dilakukan gugatan di luar pengadilan melalui lembaga BPSK.

### **1. Kesadaran Hukum Masyarakat Kota Medan Sebagai Konsumen Pemakai Gas Elpiji 3 Kg.**

Berdasarkan hasil wawancara tanggal 11 Desember 2014 yang diperoleh dari narasumber di PT Pertamina Regional I Sumut yang bernama Netty Herawati Sitepu Jabatan Asisten Buatan Mentenan dan Widhi Tri Hidayat Jabatan Asisten LPG PT. Pertamina Regional I Sumut fakta yang terjadi di lapangan, dapat dikatakan PT. Pertamina (persero) telah cukup melakukan berbagai macam upaya guna mewujudkan pelaksanaan perlindungan konsumen yang baik dan kondusif.<sup>35</sup> Beberapa upaya itu antara lain: telah dilakukannya sosialisasi penggunaan dan bahaya elpiji 3 kg di masing-masing kelurahan di Kota Medan, memberikan ganti kerugian yang pantas terhadap korban kecelakaan yang disebabkan oleh tabung gas elpiji 3 kg sebagai bentuk pertanggungjawaban PT. Pertamina (persero). PT. Pertamina (persero) memberikan ganti kerugian berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang menjadi ukuran korban kecelakaan layak tidaknya korban mendapat ganti kerugian dari PT. Pertamina (persero), antara lain :

- a. Bahwa ledakan gas elpiji 3 kg tersebut berasal dari kecelakaan murni. Bukan faktor kelalaian dari korban yang menyebabkan kecelakaan tersebut.
- b. Bahwa ledakan tabung gas elpiji 3 kg tersebut bukan berasal dari perangkat atau aksesoris gas yang merupakan dari perangkat konversi yang sudah diganti.

Kriteria dalam memberikan ganti kerugian, PT. Pertamina (persero) tidak memberikan batasan-batasan untuk mengganti kerugian korban kecelakaan akibat elpiji 3 kg, PT. Pertamina (persero) tetap akan mengganti seluruh kerugian yang diderita oleh konsumen yang menjadi korban.

Keterangan lainnya semua usaha yang telah dilakukan PT. Pertamina (Persero) tidak lain adalah upaya untuk mewujudkan kesadaran masyarakat untuk meminimalisir adanya kecelakaan dan

<sup>30</sup> Pasal 49 ayat (1) UUPK jo Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tuga dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

<sup>31</sup> Pasal 50 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>32</sup> Pasal 54 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>33</sup> Pasal 18 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

<sup>34</sup> Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>35</sup> Wawancara tanggal 11 Desember 2014 yang diperoleh dari narasumber di PT Pertamina Regional I Sumut yang bernama Netty Herawati Sitepu Jabatan Asisten Buatan Mentenan dan Widhi Tri Hidayat Jabatan Asisten LPG PT. Pertamina Regional I Sumut.

kerugian akibat tabung gas elpiji 3 kg. Segala upaya pemberdayaan konsumen yang dilakukan oleh PT. Pertamina tidak berhenti begitu saja. Upaya itu antara lain: memasang iklan di televisi tentang ajakan penggunaan elpiji 3 kg sebagai bahan bakar alternatif yang aman dan paling terjangkau serta tips menggunakan elpiji 3 kg secara aman, selain itu adanya poster-poster dan pamflet yang terdapat pada SPBE, Agen elpiji 3 kg, dan pangkalan elpiji 3 kg.

Berdasarkan wawancara dengan pengurus LPKSM Sumut tanggal 15 Desember 2015 di Kantor LPKSM Sumut,<sup>36</sup> konsumen gas elpiji 3 kg di Kota Medan tidak mengetahui prosedur perlindungan serta pelayanan konsumen yang dilakukan oleh PT. Pertamina Regional I Sumut. Konsumen selalu pasrah saja dan tidak pernah berinisiatif untuk mencari tahu bentuk perlindungan serta pelayanan konsumen yang dilakukan oleh PT. Pertamina. Selain itu LPKSM Sumut sebagai lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dalam hal perlindungan konsumen menjadi tidak ada artinya karena sikap konsumen yang acuh tak acuh terhadap kerugian atau permasalahan kecil yang ditemui ketika menggunakan tabung gas elpiji 3 kg

#### **D. Pertanggung Jawaban Dan Cara Penyelesaian Tuntutan Konsumen Terhadap Kelalaian PT. Pertamina Regional 1 Sumatera Utara.**

##### **1. Tanggung Jawab Produsen atau Pelaku Usaha.**

Tanggung jawab terdiri dari kata tanggung dan jawab yang kemudian terbuntuk dari beberapa kata seperti bertanggung jawab, mempertanggung jawabkan, penanggung jawab dan pertanggung jawaban, dalam kamus besar bahasa Indonesia kata tanggung jawab berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi sesuatu boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya).<sup>37</sup> Selanjutnya dari kata tanggung jawab tersebut diturunkan kata-kata sebagai berikut:<sup>38</sup>

- a. Pertanggung jawab berarti kewajiban memegang, memikul tanggung jawab.
- b. Mempertanggung jawabkan berarti memberi jawab dan menanggung segala akibatnya kalau ada kesalahan.

Penggunaan sehari-hari kata tanggung jawab cenderung menerangkan kewajiban. Kecenderungan ini terlihat pada penggunaan kata "pertanggungjawaban" sebuah kata yang bentukan yang berasal dari kata tanggung jawab. Dalam ilmu hukum ada dikenal dua macam tanggung jawab pertama adalah tanggung jawab dalam arti sempit adalah tanggung jawab tanpa sanksi, dan yang kedua tanggung jawab dalam arti luas yaitu tanggung jawab dengan sanksi.<sup>39</sup> Finer menyebutkan bahwa berdasarkan pengalaman dikenal dua jenis tanggung jawab moral (*moral responsibility*) dan tanggung jawab politik (*political responsibility*).<sup>40</sup> Istilah *Product Liability* (tanggung jawab produsen) baru dikenal sekitar tahun 1960-an yang lalu dalam dunia perasuransian di Amerika Serikat. Sehubungan dengan dimulainya produksi bahan-bahan secara besar-besaran, baik dikalangan produsen (*producer and manufacture*) maupun penjual mengasuransikan barang-barang terhadap kemungkinan adanya resiko produk barang dan jasa yang dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

##### **2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebelum Berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen.**

Sekalipun berbagai instrument hukum umum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku umum, baik hukum perdata maupun hukum publik dapat digunakan untuk menyelesaikan lingkungan hubungan dan masalah konsumen dengan penyedia barang dan atau jasa, tetapi hukum umum ini mengandung berbagai kelemahan dan menjadi kendala bagi konsumen dalam memperoleh perlindungan baik yang berkaitan dengan materi hukumnya, hukum acara, maupun yang berkenaan dengan asas-asas hukum yang termuat didalamnya.

KUHPerdata dan KUHDagang tidak mengenal istilah konsumen. Hal ini dikarenakan pada saat Undang-undang ini diterbitkan dan diperkenalkan di Indonesia tidak dikenal istilah konsumen. Semua subjek hukum dalam peraturan diatas adalah konsumen subjek hukum pembeli, penyewa, tertanggung atau penumpang terdapat dalam KUHPerdata dan KUHDagang tidak membedakan apakah mereka itu sebagai konsumen akhir dan konsumen antara.

<sup>36</sup> wawancara dengan Saudara H. Harahap Pengurus LPKSM Sumut tanggal 15 Desember 2015 di Kantor LPKSM Sumut Jl. Rakyat Pasar I No. 25 Medan.

<sup>37</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indoneisa*, Jakarta: Balai Pustaka, 1988, hal. 899

<sup>38</sup> *Ibid*, hal 901

<sup>39</sup> Harun Al Rasjid. *Hubungan antara Presiden dan Majelis Pemusyawaratan*, Jakarta: Balai Pustaka, 1996, hal. 9

<sup>40</sup> Finer, *The Convevemen of Modern Eura Per and Raw*, Newyork: Publisher, hal. 2

Hukum perjanjian (buku ketiga KUHPPerdata) menganut asas umum kebebasan berkontrak, sistem terbuka dan merupakan hukum pelengkap. Asas kebebasan berkontrak memberikan pada setiap orang hak untuk mengadakan berbagai kesepakatan sesuai kehendak dan persyaratan yang disepakati kedua belah pihak, dengan syarat-syarat subjektif dan objektif asalkan sahnya suatu persetujuan tetap dipenuhi.<sup>41</sup>

Banyaknya ketidakadilan yang dialami konsumen, maka dengan berpedoman kepada *Guidelines for Consumer Protection* ada 3 hal yang harus dimuat dalam piranti hukum, yaitu:<sup>42</sup>

1. Perangkat hukum yang memungkinkan konsumen atau organisasi terkait untuk memperoleh penyelesaian melalui prosedur yang informal, cepat dan murah dan terjangkau terutama untuk menampung kebutuhan konsumen yang berpenghasilan rendah.
2. Penyelesaian sengketa secara adil, informal yang menerapkan mekanisme sukarela.
3. Tersedianya informasi penyelesaian ganti kerugian dan prosedur penyelesaian sengketa lainnya bagi konsumen.

Perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan haruslah senantiasa disosialisasikan untuk menciptakan hubungan konsumen dan pelaku usaha dengan prinsip kesetaraan dan berkeadilan. Piranti hukum ini tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru mendorong iklim usaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui pelayanan dan penyediaan barang dan jasa yang berkualitas.

### 3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pemahaman pengertian sengketa konsumen dalam kerangka Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat kita lakukan dengan metode penafsiran :

*Pertama*, batasan konsumen dan pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, berikut kutipan batasan keduanya:

“ Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, orang lain maupun makhluk hidup yang hidup dan tidak untuk diperdagangkan (Pasal 1 angka 2 UUPK).<sup>43</sup> Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan atau berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi (Pasal 1 angka 3 UUPK).<sup>44</sup> *kedua*, batasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mengatakan bahwa yang dimaksud dengan sengketa konsumen yaitu sengketa pelaku usaha dan konsumen, Pelaku usaha yang dimaksud adalah:

- a. Setiap orang atau individu
- b. Badan usaha yang berbadan hukum atau tidak berbadan hukum.

Selengkapnya Pasal 1 angka 11 berbunyi:<sup>45</sup>

“Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”

Sengketa sesama pelaku usaha adalah bukan sengketa konsumen karena itu ketentuan-ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak ada digunakan untuk menyelesaikannya. Menurut UUPK, penyelesaian sengketa konsumen memiliki ke khasan karena sejak awal para pihak yang berselisih, khususnya dari pihak konsumen, dimungkinkan dapat menyelesaikan sengketa tersebut mengikuti beberapa lingkup pengadilan, misalnya peradilan umum dan konsumen dapat menyelesaikannya perselisian itu di luar pengadilan.

Pertegas dengan Pasal 45 ayat (2) UUPK Tentang Penyelesaian Sengketa, yang mengatakan <sup>46</sup> “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan dan di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Dengan demikian berdasarkan ketentuan

<sup>41</sup> Pasal 1320 KUHPPerdata, Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat: 1) kesepakatan mereka yang mengikatkan diri, 2) kecakapan untuk membuat suatu perikatan, 3) suatu pokok persoalan tertentu, 4) suatu sebab yang tidak terlarang.

<sup>42</sup> Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Teori & Praktik Penegakan hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 7.

<sup>43</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>44</sup> Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>45</sup> Pasal 1 angka 11 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>46</sup> Lihat Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 45 ayat (2) UUPK dihubungkan dengan penjelasannya, maka dapat disimpulkan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui cara-cara sebagai berikut:<sup>47</sup>

- a. Penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melibatkan pengadilan atau pihak ketiga yang netral. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara-cara damai tanpa mengacu pada ketentuan-ketentuan Pasal 1851 sampai Pasal 1864 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Pasal-pasal tersebut mengatur tentang pengertian syarat-syarat dan kekuatan hukum dan mengikat perdamaian (*dading*).
- b. Penyelesaian melalui pengadilan, penyelesaian melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan-ketentuan hukum pada peradilan umum tersebut.
- c. Penyelesaian di luar pengadilan, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penggunaan Gas Elpiji 3 Kg Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 (Studi Pada Masyarakat Kota Medan) diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen sangatlah penting, perhatian pemerintah terhadap perlindungan konsumen terlihat begitu jelas ketika disahkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen dapat melakukan tuntutan ganti rugi dan pertanggung jawaban kepada pelaku usaha ketika melakukan pelanggaran terhadap konsumen pengguna gas elpiji 3 Kg. disamping itu konsumen yang dirugikan dapat melakukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
2. Faktor-faktor hak-hak konsumen pemakai gas elpiji 3 kg tidak terpenuhi karena mulai dari tabung gas, pipa gas dan kompor gas tersebut yang tidak sesuai dengan standard nasional Indonesia sehingga banyak tabung gas elpiji 3 kg yang tidak layak pakai beredar dimasyarakat. Kurang paham dan mengertinya konsumen dalam pemakaian dan penggunaan gas elpiji 3 kg dan banyaknya modus isi tabung 3 kg disuntik ke tabung 12 kg itu dilakukan di gudang dimana banyak tempat tumpukan elpiji.
3. Penyelesaian sengketa konsumen akibat tidak terpenuhinya hak-hak dasar dalam pemakaian dan penggunaan gas elpiji 3 kg dapat dilakukan dengan cara pengaduan langsung konsumen ke PT. Pertamina ataupun dilakukan sesuai Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan pengaduan dan gugatan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagai gugatan kelompok. Pada umumnya upaya penyelesaian sengketa ini dilakukan dengan musyawarah, jika musyawarah tidak tercapai konsumen bisa langsung membuat pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

##### B. Saran

Setelah melakukan penelitian tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penggunaan Gas Elpiji 3 Kg Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 (Studi Pada Masyarakat Kota Medan) diatas dapat ditarik saran sebagai berikut:

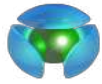
1. Bagi pemerintah dalam memberlakukan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hendaknya mempertegas prinsip cepat sebagai pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap barang dan jasa yang dihasilkan.
2. Seluruh lapisan masyarakat diperlukan sosialisasi melalui penyuluhan untuk meningkatkan kesadaran hak-hak konsumen sebagai bagian dari hak-hak keperdataan khususnya mengenai barang atau produk.
3. PT. Pertamina (Persero) bersama Pemerintah Kota Medan meningkatkan kegiatan sosialisasi ke seluruh lapisan masyarakat secara terus menerus dan berkelanjutan serta menciptakan produk barang yang sesuai dengan Standarisasi Nasional Indonesia.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

Al Rasjid, Harun. *Hubungan antara Presiden dan Majelis Pemusyawaratan*, Jakarta : Balai Pustaka, 1996

<sup>47</sup> Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Cetakan Pertama, Jakarta Djambatan, 2000, hal.224



- Badruzaman, Darus, Mariam, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar) Dalam BPHN Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Binacipta, 1985
- Barkatulah, Halim, Abdul, *Hukum Perlindungan Konsumen, Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Banjarmasin: FH Unlas Press, 2008
- Finer, *The Convewmen of Modern Eura Per and Raw*, Newyork: Publisher
- Friedman, M. Lawrence, *The Legal System, A Social Science Perspective*, New York : Russell Sage Foundation, 1975
- Fuad, Munir dalam Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000
- Hartono, Sunarti, *Apakah The Rule of Law*, Alumni, Bandung: 1976
- John M. Echols & Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 1986
- Kamelo, Tan, *“Perkembangan Lembaga Jaminan Fidusia: Suatu Tinjauan Putusan Pengadilan dan Perjanjian di Sumatera Utara”*, Disertasi, PPs-USU, Medan, 2002
- Kant, Imanuel disadur dari Roscu Pound, *Pengantar Filsafat Hukum*, Terjemahan Mohamad Radjab, Bharata, Jakarta : 1972
- Nasution, AZ, *“Perlindungan Konsumen; Tinjauan Pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999”*, Depok; Makalah disampaikan pada seminar Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum UI, tanggal 29 Februari 2000
- Rajagukguk, Erman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung : 2000
- Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Paulinus Josua, Medan : 1999
- Shofie, Yusuf, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Teori & Praktik Penegakan hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003
- Usman, Rachmadi, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Cetakan Pertama, Djembatan, Jakarta : 2000
- Waluyo, Bambang., *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 1996

#### Internet

- <http://www.kompasiana.com> ”3 Faktot Penyebab Ledakan Kompor Gas”, tanggal 07 Juli 2010.
- <http://www.eksponnews.com>, *Pengguna Gas Elpiji 3 Kg harus Dilindungi*, tanggal 18 maret 2014.

#### Peraturan Perundang-Undangan

- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tuga dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, *Pengalihan Minyak Tanah ke LPG*, Tahun 2013.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*).
- Komisi Pengawasan Persaingan Usaha Republik Indonesia, *Analisis Kebijakan dalam Perasingan LPG di Idonesia*.
- Peraturan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri ESDM Nomor 5 dan 17 Tahun 2011 tentang Pembinaan dan Pengawasan Pendistribusian Tertutup *Liquified Petroleum Gas* Tertentu di Daerah.
- SK Menteri Perindustrian No. 210 Tahun 1979.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indoneisa*, Jakarta: Balai Pustaka, 1988
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 Tentang Minyak dan Gas
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Polri
- Wawancara bersama 20 orang yang dilakukan peneliti pada tanggal 12 Desember 2014 di Kecamatan Medan Perjuangan, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.
- Wawancara tanggal 11 Desember 2014 yang diperoleh dari narasumber di PT Pertamina Regional I Sumut yang bernama Netty Herawati Sitepu Jabatan Asisten Buatan Mentenan dan Widhi Tri Hidayat Jabatan Asisten LPG PT. Pertamina Regional I Sumut.
- Wawancara dengan Saudara H. Harahap Pengurus LPKSM Sumut tanggal 15 Desember 2015 di Kantor LPKSM Sumut Jl. Rakyat Pasar I No. 25 Medan.