

PENULISAN HUKUM/SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TURUNNYA KUALITAS DAN
KUANTITAS PRODUK BBM DI SPBU DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh :

DEWA NYOMAN REDI SURYA ADITYA

NPM : 090510002

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

FAKULTAS HUKUM

2013

**HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TURUNNYA KUALITAS DAN
KUANTITAS PRODUK BBM DI SPBU DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh :

DEWA NYOMAN REDI SURYA ADITYA

N P M : 090510002

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing
pada tanggal 17 Juli 2013**

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. Widiantoro", is written over a horizontal line.

J. Widiantoro, SH., M.H.

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TURUNNYA KUALITAS DAN
KUANTITAS PRODUK BBM DI SPBU DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Penulisan Hukum/Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Penulisan
Hukum/Skripsi Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam sidang akademik yang diselenggarakan pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 12 Juli 2013

Tempat : Kampus I Fakultas Hukum Atmajaya Yogyakarta

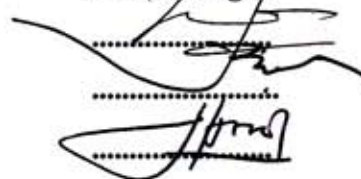
Susunan Tim Penguji:

Ketua : Iswatiningsih, SH., M.S.

Sekretaris : J. Widijantoro, SH., M.H.

Anggota : FX. Suhardana, SH., M.H.

Tanda Tangan



Mengesahkan

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

MOTTO

“If there is a will, there is a way”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada pertama orang tua penulis, kakak penulis, ponakan kandung penulis, seluruh keluarga, dan seluruh sahabat-sahabat penulis. Mereka adalah alasan skripsi ini dapat terselesaikan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan dan penyertaanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Turunnya Kualitas dan Kuantitas Produk BBM di SPBU Daerah Istimewa Yogyakarta”. Penulisan hukum ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penulisan hukum ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widyastuti, SH., M. Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak J. Widijantoro, SH., M.H. selaku dosen Pembimbing yang dengan baik dan sabar membimbing penulis menyelesaikan penulisan hukum/skripsi ini.
3. Seluruh Dosen, Karyawan Tata Usaha dan perpustakaan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
4. Muhamad Zain selaku Kepala Cabang PT Pertamina Sales area Yogyakarta Pemasaran BBM retail region V.
5. Fanda Chrismianto selaku Manajer Pemasaran SPBU PT Pertamina Sales area Yogyakarta Pemasaran BBM retail region V.
6. Ibu Tata selaku pegawai Hiswana MIGAS.
7. Bapak C. Bakskoro pengelola SPBU Semaki Yogyakarta
8. Pengelola SPBU Sultan Agung Yogyakarta.
9. Bapak Asto selaku pegawai Balai Metrologi Yogyakarta
10. Ibu Tati selaku pegawai Balai Metrologi Yogyakarta
11. Kedua orang tua penulis yang selalu mendidik penulis dengan kasih sayang, nilai-nilai kebenaran, dan semangat untuk berjuang. Banyak hal luar biasa yang sudah beliau berikan, yang menjadi bekal bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis berterimakasih atas kepercayaan yang kalian berikan.
12. Kakak penulis yaitu Dewa Ayu Putu Puji Astuti, Dewa Ayu Made Mudita, Made Dayana Yudi Wardana yang memberikan dukungan, nasihat, dan semangatnya untuk bisa terselesainya skripsi ini.

13. Keponakan kandung penulis yaitu Gede Narendra Janadhipa Wastunugraha yang hanya melihat wajahnya saja penulis selalu bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
14. Keluarga besar penulis yang senantiasa mendukung penulis.
15. Sahabat-sahabat penulis (Pawitra,Intan,Diana,Pina,Heru,Candra, Onin, Dicky, Norman, Edwin, Juara, Denny, Daud, Noel, dan teman-teman seperjuangan angkatan 2009 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu) Terimakasih karena kalian telah menemani hari-hari penulis dan selalu memberi semangat dalam terselesainya skripsi ini.
16. Teman-teman KKN kelompok 8 (Reza, Indra, Tomy, Melda, Bella, Melli, Oneng dan Andi) Terimakasih atas dukungan, canda, dan motivasinya kepada penulis.
17. Nina Dwiananda, salah satu wanita yang mengisi hari-hari penulis dan memberikan dukungan terus menerus tanpa henti.

Pada akhirnya penulis berharap agar penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi Ilmu Pengetahuan khususnya di bidang Hukum Perlindungan Konsumen. Penulis juga menyadari kekurangan dan kelemahan penulis dalam penulisan hukum/skripsi ini. Oleh karena itu, penulis membuka diri untuk masukan dan saran yang membangun untuk menyempurnakan penulisan hukum/skripsi ini demi kemajuan ilmu pengetahuan khususnya ilmu hukum.

Yogyakarta, 11 Juni 2013

Penulis

Dewa Nyoman Redi Surya

ABSTRACT

Fuel is a necessity required by the users of motor vehicles in Indonesia. Pertamina distribute fuel through gas station to consumers, so that the need for consumer protection in the sale of the fuel. Protection needed in order to get quality and quantity in accordance with what is consumer's desire of fuel . In fact, consumers still not believe in the quality and quantity of fuel sold at the pump, as pointed out there are still gas stations that cheat in the quality and quantity of fuel it sells.

Based on the above, the author interested to conduct a study entitled "Consumer Protection Against Quality and Quantity of fuel at the pump of Yogyakarta". Meanwhile, the purpose of this research is to determine the consumer protection against fraudulence businesses in petrol filling stations and to find out the accountability of gas station businesses who have been cheating the consumers in Yogyakarta Special Region. The research is empirical legal research. The approach used in this study is data collection and interviews. Respondents in this study are gas station businesses which are directly connect with consumers and motorists who are purchase fuel at the pump. Informants in this study are PT Pertamina, Tuvrheinland, Metrology Agency.

Responsibility of filling stations in the study was the presence of PASTI PAS program, so there are operators who are trained and motivated, quality and quantity assurance, product offerings and additional services are aligned with the strategy of Pertamina, the physical format of a consistent, well-maintained equipment. Pertamina petrol stations have protected their consumers. It looks from the distribution system of the depot to the filling station, PASTI PAS program, assisted by Tuvrheinland in internal control implementation in the monitoring sector of fuel quality testing and equipment at the pump. In practice Tuvrheinland was doing 2 intensive monitoring stages that are audit conducted which is doing once in a month and regular surveillance audits which is held once in 2 months. In additional, there is also the external oversight by legal metrology institues which is held every 6 months to monitoring the engine fuel dispenser at the pump

Keywords: *Fuel, quality and quantity of fuel , gas station, consumers*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGUJIAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Keaslian Penelitian.....	9
F. Batasan Konsep.....	12
G. Metode Penelitian.....	13
H. Sistematika Skripsi.....	18
BAB II. PEMBAHASAN	
A. Tinjauan umum tentang perlindungan konsumen	
1. Pengertian konsumen.....	19
2. Manfaat perlindungan konsumen.....	21
3. Hak dan kewajiban konsumen serta perilaku usaha dalam perlindungan konsumen.....	22
4. Prinsip prinsip perlindungan konsumen.....	26

B. Tinjauan umum terhadap kualitas dan kuantitas BBM di SPBU	
1. Tinjauan kualitas dan kuantitas BBM di SPBU.....	35
2. Proses distribusi BBM dari depot ke SPBU.....	46
3. Pengawasan kualitas dan kuantitas SPBU.....	47
C. Perlindungan hukum konsumen di SPBU	
1. Tanggung jawab SPBU terhadap konsumen.....	52
2. Penanganan pelanggaran hukum terhadap SPBU yang tidak sesuai standart	53
3. Perlindungan konsumen terhadap kualitas dan kuantitas produk BBM di SPBU daerah istimewa Yogyakarta berdasarkan data dari responden.....	58
BAB III. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67

DAFTAR TABEL

NO TABEL	KETERANGAN	HALAMAN
TABEL 1	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis tahun 2004 -2011	1
TABEL 2	Spesifikasi bahan bakar minyak jenis bensin 88 (PREMIUM)	37
TABEL 3	Spesifikasi bahan bakar minyak jenis bensin 91 (PERTAMAX)	39
TABEL 4	Spesifikasi bahan bakar minyak jenis bensin 95 (PERTAMAX PLUS)	41
TABEL 5	Spesifikasi bahan bakar minyak jenis minyak solar 51 (PERTAMINA DEX)	43
TABEL 6	Spesifikasi bahan bakar minyak jenis minyak solar 48 (BIO SOLAR)	45
TABEL 7	Kuisisioner mengenai pengetahuan dan informasi yang dimiliki oleh konsumen	59
TABEL 8	Kuisisioner mengenai kerugian yang diderita oleh konsumen	61

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan / atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 11 Juni 2013

Yang menyatakan,

Dewa Nyoman Redi Surya