

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia jumlah kendaraan bermotor terus bertambah tiap tahunnya, hal ini dibuktikan dengan adanya data yang dilansir oleh Badan Pusat Statistik sebagai berikut ¹

Table 1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis tahun 2004 -2011

Tahun	Mobil Penumpang	Bis	Truk	Sepeda Motor	Jumlah
2004	4,231,901	933,251	2,315,781	23,061,021	30,541,954
2005	5,076,230	1,110,255	2,875,116	28,531,831	37,623,432
2006	6,035,291	1,350,047	3,398,956	32,528,758	43,313,052
2007	6,877,229	1,736,087	4,234,236	41,955,128	54,802,680
2008	7,489,852	2,059,187	4,452,343	47,683,681	61,685,063
2009	7,910,407	2,160,973	4,452,343	52,767,093	67,336,644
2010	8,891,041	2,250,109	4,687,789	61,078,188	76,907,127
2011	9,548,866	2,254,406	4,958,738	68,839,341	85,601,351

Sumber : Kantor Kepolisian Republik Indonesia

Dari tabel di atas terlihat bahwa kendaraan setiap tahunnya terus bertambah, sehingga wajar apabila jumlah kendaraan di Indonesia menempati urutan pertama

¹http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&daftar=1&id_subyek=17¬ab=12, Badan Pusat statistik , Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis tahun 1987-2011, tanggal 13-3-2013

di kawasan Asia Tenggara sesuai dengan statistik tahun 2011 mengalahkan Thailand yang hanya 25,29 juta unit, Vietnam 14,51 juta unit, Malaysia 7,28 juta unit, serta Filipina 2,15 juta unit.²

Banyaknya kendaraan bermotor di Indonesia mengakibatkan kebutuhan konsumen akan Bahan Bakar Minyak (BBM) sangat besar, khususnya bagi konsumen yang menggunakan kendaraan bermotor. Maka sangat pentinglah pengadaan BBM ini diadakan dan dikelola oleh pemerintah sesuai dengan Undang Undang Dasar (UUD) 1945 Pasal 33 ayat (2) berbunyi ” cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara”. Dengan adanya peraturan ini pemerintah membuat sebuah perusahaan untuk mengelola minyak dan gas bumi di Indonesia yaitu PT Pertamina.

Semenjak didirikan pada tanggal 10 Desember 1957 PT Pertamina diberikan hak pengelolaan sepenuhnya oleh pemerintah, hingga pada tahun 1999 dibuat Undang Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoly dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Atas dasar peraturan tersebut Pertamina tidak lagi diberikan hak khusus dalam perdagangan dan pengelolaan BBM. Ini sejalan dengan Undang Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi(UU MIGAS) yang di dalamnya mengatur mengenai diperbolehkannya kegiatan usaha hilir maupun kegiatan usaha hulu yang dilakukan oleh pengusaha lain.

²<http://www.tempo.co/read/news/2011/08/19/124352572/Kendaraan-Bermotor-di-Indonesia-Terbanyak-di-ASEAN>, Rosa Pangkabea, Kendaraan Bermotor di Indonesia Terbanyak di ASEAN , tanggal 13-3-2013

Kegiatan usaha hilir dalam UU Migas Pasal 1 ayat(10) berbunyi” Kegiatan Usaha Hilir adalah kegiatan usaha yang berintikan atau bertumpu pada kegiatan usaha Pengolahan, Pengangkutan, Penyimpanan, dan/atau Niaga”. Dalam hal ini kegiatan usaha hilir dilaksanakan dengan izin usaha dari pemerintah.Sedangkan kegiatan usaha hulu dalam Undang Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang UU Migas Pasal 1 ayat(7) berbunyi ” Kegiatan Usaha Hulu adalah kegiatan usaha yang berintikan atau bertumpu pada kegiatan usaha Eksplorasi dan Eksploitasi.” Kegiatan usaha hulu dilaksanakan dan dikendalikan dengan kontrak kerja sama.

Penulis dalam penelitian ini hanya meneliti mengenai kegiatan usaha hilir yang membahas lebih detail mengenai keniagaan, yakni hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, dengan menekankan perlindungan bagi konsumen terhadap tindakan pelaku usaha yang menurunkan kualitas dan kuantitas BBM.

Kegiatan pembelian dan penjualan BBM dari SPBU kepada masyarakat merupakan kegiatan usaha hilir, yang lebih menekankan ke sektor niaga. Kegiatan penjualan dan pembelian BBM tersebut sesuai dengan Pasal 1 ayat(14) UU Migas yang dirumuskan sebagai berikut“kegiatan pembelian, penjualan, ekspor, impor Minyak Bumi dan/atau hasil olahannya, termasuk Niaga Gas Bumi melalui pipa” dalam persyaratannya kegiatan ini dilaksanakan dengan cara izin usaha dari pemerintah.

Oleh karena pengusaha diperbolehkan untuk dapat melakukan kegiatan pembelian dan penjualan BBM, mengakibatkan semakin banyak Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) yang ada di Indonesia ditambah lagi

dengan datangnya perusahaan asing yang datang ke Indonesia pada bulan Oktober 2005 seperti PT Shell Indonesia yang menjadi perusahaan swasta pertama yang membuka SPBU di Indonesia dan disusul dengan adanya PT Total Indonesia dan PT Petronas Indonesia yang masuk ke Indonesia.³ Di daerah Jawa Tengah sepanjang tahun 2012 semakin banyak juga SPBU yang muncul, hal ini dibuktikan dengan jumlah SPBU yang berada di Yogyakarta 981 SPBU sedangkan di daerah Surakarta terdapat 109 SPBU serta di Klaten terdapat 26 SPBU.⁴

Dengan banyaknya SPBU yang berada di Jawa khususnya daerah Yogyakarta dapat dilihat kemudahan yang diterima oleh konsumen dalam membeli BBM karena adanya SPBU yang banyak tersedia. Namun bukan berarti hal tersebut tidak membuat konsumen lebih terlindungi, karena masih ada pengusaha SPBU yang nakal dalam mencari celah untuk memperoleh keuntungan yang tidak wajar, seperti yang dikutip pada berita "liputan6.com" pada tanggal 20-08-2006 yang mengatakan secara garis besar ada penyelewengan yang dilakukan oleh SPBU yang diselidiki oleh tim terpadu BBM sejak Maret 2005 hingga Juli 2005. Tim terpadu BBM telah memeriksa secara acak ratusan SPBU di Pulau Jawa dan menemukan lebih dari separuh SPBU pernah melakukan kecurangan, mulai dari mengurangi takaran, melayani pembelian dengan jerigen

³ http://id.wikipedia.org/wiki/Stasiun_pengisian_bahan_bakar, wikipedia Indonesia, Stasiun Pengisian Bahan Bakar, tanggal 13-3-2013

⁴ hasil wawancara dari PT Pertamina sales area yogyakarta pemasaran BBM retail region V, yang bernama Fanda Chrismianto, pada tanggal 15 bulan mei 2013

dan drum, mencampur dengan air, hingga mencuri takaran dengan merekayasa mesin *dispenser*. Setelah ditanyakan kepada seorang pengelola SPBU berdalih kecurangan dilakukan karena penyusutan, penyusutan terjadi disebabkan adanya sopir tangki minyak yang melakukan “kencing” di jalan sehingga sesampainya di SPBU terjadi kekurangan takaran, sehingga pengusaha untuk mengurangi kerugiannya melakukan kecurangan kecurangan tersebut.⁵

Kecurangan tersebut sangat merugikan konsumen apabila SPBU mengurangi takaran dan merekayasa mesin *dispenser*, maka akan mengakibatkan bensin yang diperoleh oleh konsumen tidak sesuai dengan volume BBM yang dibelinya, sehingga mengakibatkan BBM tersebut akan lebih cepat habis dan merugikan konsumen dari sisi keuangannya. Apabila pengelola SPBU mencampur BBM dengan air akan mengakibatkan kerusakan mesin pada kendaraan tersebut sehingga kendaraan konsumen akan mengalami kinerja yang kurang baik, akibatnya mengurangi masa pakai kendaraan.

Pelanggaran pelaku usaha tersebut tidak sejalan dalam tujuan Perlindungan Konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 3 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang dirumuskan sebagai berikut:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara

⁵<http://news.liputan6.com/read/127751/permainan-curang-pom-bensin>, Sigi, Permainan Curang Pom Bensin, 13-3-2013

menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Di sisi lain ada pelanggaran perlindungan hukum terhadap konsumen, yang juga berhubungan dengan pelaksanaan kewajiban pelaku usaha. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha tersebut juga telah diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi 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/atau jasa yang berlaku;
5. Memberikan 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 yang diperdagangkan;
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Pelanggaran pelaku usaha juga bertentangan dalam Pasal 28 UU Migas yang mengatur mengenai kegiatan usaha hilir pelaku usaha BBM baik dari luar negeri maupun dalam negeri yang dirumuskan sebagai berikut

1. Bahan Bakar Minyak serta hasil olahan tertentu yang dipasarkan di dalam negeri untuk memenuhi kebutuhan masyarakat wajib memenuhi standar dan mutu yang ditetapkan oleh Pemerintah.
2. Harga Bahan Bakar Minyak dan harga Gas Bumi diserahkan pada mekanisme persaingan usaha yang sehat dan wajar.
3. Pelaksanaan kebijaksanaan harga sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak mengurangi tanggung jawab sosial Pemerintah terhadap golongan masyarakat tertentu.

Akibat kerugian yang diderita konsumen tersebut penulis bermaksud memperlihatkan bagaimana mekanisme perlindungan konsumen dalam pelaksanaan proses penyaluran BBM hingga sampai kepada konsumen, sehingga dapat terlihat apakah pelaksanaan dalam pendistribusian BBM kepada konsumen mempunyai celah agar pelaku usaha SPBU dapat berbuat curang khususnya di daerah istimewa Yogyakarta. Oleh sebab itu perlindungan konsumen terhadap turunnya kualitas dan kuantitas produk BBM di SPBU Daerah Istimewa Yogyakarta ini merupakan topik yang perlu diteliti.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap tindak kecurangan pelaku usaha SPBU dalam pengisian BBM?
2. Bagaimana pertanggung jawaban pelaku usaha SPBU yang telah melakukan tindak kecurangan terhadap konsumen yang dirugikan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap tindak kecurangan pelaku usaha SPBU dalam pengisian BBM di Daerah Istimewa Yogyakarta .
2. Untuk mengetahui pertanggung jawaban pelaku usaha SPBU yang telah melakukan tindak kecurangan konsumen yang dirugikan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian tentang terjadinya penurunan kualitas serta kuantitas produk BBM di SPBU antara lain :

a Manfaat Teoritis

Penelitian ini semoga bermanfaat untuk mendukung dan memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang Hukum Perlindungan Konsumen.

b Manfaat Terapan

- a) Penelitian ini semoga bermanfaat bagi para konsumen yang mempergunakan kendaraan yang mengkonsumsi BBM agar para konsumen lebih mengetahui hak haknya.
- b) Dapat memberi manfaat bagi pelaku usaha, khususnya bagi jasa SPBU agar lebih memperhatikan hak konsumen

E. Keaslian Penelitian

Penulisan hukum dengan judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS DAN KUANTITAS PRODUK BBM DI SPBU DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA” ini benar-benar merupakan hasil karya asli penulis sendiri, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari karya penulis lain. Letak kekhususan karya tulis ini adalah penelitian dan pembahasan yang menekankan pada aspek hukum perlindungan terhadap para konsumen yang melakukan pengisian BBM dengan kualitas serta kuantitas yang tidak sesuai dengan setandar negara Indonesia. Hal tersebut yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang ada sebelumnya.

Beberapa penulis sebelumnya memang telah melakukan penelitian dengan tema, konsep, variabel, atau metode penelitian yang sama, tetapi baik judul penelitian, tujuan penelitian, maupun hasil penelitiannya pun berbeda. Penulis-penulis tersebut, antara lain :

1. Nama Penulis : Haikhal A.S. Pane

Judul skripsi : Perlindungan Konsumen terhadap kualitas

premium sebagai suatu produk dari PT Pertamina
(Persero)

Penulis melakukan penelitian dan pembahasan secara khusus mengenai perlindungan terhadap konsumen ditinjau dari kualitas premium sebagai suatu produk dari PT Pertamina. Dengan pokok permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana sistem pendistribusian premium Pertamina sebagai suatu produk?
- b. Bagaimana Prinsip-prinsip pertanggung jawaban dalam hukum positif di Indonesia?
- c. Bagaimana tanggung jawab Pertamina terhadap kualitas premium sebagai bentuk perlindungan konsumen?

2. Nama Penulis: Harriyanto

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidak
Sesuaian Tera Dispenser Pengukur Bahan Bakar Minyak
(BBM) Dengan Sistem Teknologi Digital di Stasiun
Pengisian Bahan Bakar Untuk Umum (SPBU) Yang
Tidak Sesuai Dengan Volume Sebenarnya.

Penulis melakukan penelitian dan pembahasan mengenai perlindungan konsumen terhadap ketidak sesuaian tera dispenser pengukur BBM dengan sistem teknologi digital :

- a. Bagaimana perlindungan terhadap konsumen atas ketidaksesuaian

tera dispenser pengukur BBM dengan sistem teknologi digital di SPBU yang tidak sesuai dengan volume sebenarnya berdasarkan Undang-Undang No. 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal Juncto Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Juncto Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ?

b. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dalam hal penggunaan tera dispenser pengukur bahan bakar minyak (BBM) dengan menggunakan sistem teknologi digital yang tidak sesuai dengan volume sebenarnya berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?

3. Nama Penulis: Lasma Natalia H. Panjaitan

Judul Skripsi : Tinjauan Terhadap Penerapan Sanksi Pidana Dalam Undang undang No 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi Dalam Menanggulangi Tindakan SPBU Yang Melakukan Penimbunan Bahan Bakar

Penulis melakukan penelitian dan pembahasan mengenai penerapan Undang Undang No 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi dalam menanggulangi SPBU yang melakukan penimbunan Bahan Bakar Minyak(BBM). Dengan pokok permasalahannya terletak pada :

a Bagaimana efektivitas penegakkan Hukum Pidana dalam Undang Undang No 22 tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi dalam

menanggulangi tindakan SPBU yang melakukan penimbunan Bahan Bakar Minyak?

- b Apa sanksi pidana atau sanksi administrasi yang tepat untuk digunakan dalam usaha menanggulangi tindakan SPBU yang melakukan penimbunan BBM?

F. Batasan Konsep

Dalam melakukan penelitian dan pembahasan mengenai penulisan ini, penulis membatasi konsep, yaitu:

1. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen⁶. Konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah konsumen yang mempergunakan Bahan Bakar Minyak(BBM) berupa solar dan premium
2. Kualitas yang dimaksud oleh penulis adalah kualitas Bahan Bakar Minyak (BBM) yang sesuai dengan Standar yang telah di tetapkan oleh American Standard Testing and Material (ASTM)⁷
3. Kuantitas yang dimaksud oleh penulis adalah Bahan Bakar Minyak (BBM) yang sesuai dengan Standar yang telah di tetapkan oleh American Standard Testing and Material (ASTM)⁸

⁶UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat 1

⁷PT Pertamina(Direktorat-pemasaran dan niaga), 2007, *Material Safety data Sheet*, halaman 5.

4. BBM adalah merupakan bahan bakar yang berasal dan/atau diolah dari Minyak Bumi.⁹
5. SPBU adalah tempat pengisian Bahan Bakar Minyak

G. Metode Penelitian

a Jenis penelitian

Penelitian hukum yang dilakukan adalah penelitian hukum empiris, yaitu penelitian yang berfokus pada perilaku masyarakat hukum, dan penelitian ini memerlukan data primer sebagai data utama di samping data sekunder (bahan hukum)

b Sumber data

Adapun sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden tentang objek yang diteliti sebagai data utamanya. Data sekunder adalah terdiri dari:

a) Bahan hukum primer

1) Undang Undang

- UU No 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal

⁸PT Pertamina(Direktorat-pemasaran dan niaga), 2007, *Material Safety data Sheet*, halaman 5.

⁹UU No 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan gas Bumi pasal 1 ayat4

- UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- UU No 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi

2) Peraturan pemerintahan

- PP No 67 Tahun 2002 tentang Badan Pengatur dan Pendistribusian Bahan Bakar Minyak dan Kegiatan Usaha Pengangkutan Gas Melalui Pipa
- PP No 36 Tahun 2004 tentang Kegiatan Usaha Hilir Minyak dan Gas Bumi

3) Peraturan Presiden

- Perpres No 55 Tahun 2005 tentang Harga Eceran Bahan Bakar Minyak Dalam Negeri
- Perpres No 9 Tahun 2006 tentang Perubahan Peraturan Presiden No 55 Tahun 2005 tentang Harga Eceran Bahan Bakar Minyak Dalam Negeri

4) Keputusan Menteri

- KEPMEN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL NO : 1454 K/30/MEM/2000 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Tugas Pemerintahan di Bidang Minyak dan Gas Bumi

- **KEPMEN PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**
NO : 251/MPP/Kep/6/99 Tentang Penyelenggaraan Kemetrolgian
- Keputusan Direktur Jenderal Minyak dan Gas Bumi
Nomor : 3675 K/24/DJM/2006 tentang Standar dan mutu (spesifikasi) bahan bakar minyak jenis minyak solar yang dipasarkan di dalam negeri
- Keputusan Direktur Jenderal Minyak dan Gas Bumi
Nomor : 3674 K/24/DJM/2006 tentang standar dan mutu (spesifikasi) bahan bakar minyak jenis bensin yang dipasarkan di dalam negeri

b) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yang dipergunakan oleh penulis adalah buku, hasil penelitian, website yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

c Cara Pengumpulan Data

- a) Studi kepustakaan, yaitu dengan mempelajari Bahan hukum primer dan sekunder;
- b) Studi lapangan dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden dan memberikan wawancara kepada narasumber.

d Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek dengan ciri yang sama. Populasi dapat berupa himpunan orang, benda, waktu, atau tempat dengan ciri yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah 981 SPBU di daerah Istimewa Yogyakarta dan juga para pengguna SPBU di Yogyakarta.

e Sampel

Dalam menentukan sampel para pengguna SPBU di Yogyakarta penulis menggunakan teknik "*sampling probabilitas*" dengan menggunakan jenis/cara sampel "*random sampling*" yaitu pengambilan sampel dari semua anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi oleh sebab itu penulis melakukan penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner sebanyak 20 orang.

Namun menentukan sampel SPBU yang penulis teliti mempergunakan teknik *sampling "non probability"* yaitu dengan menggunakan jenis/cara "*kuota sampling*" yaitu teknik *sampling* ini dilakukan dengan dasar jatah yang telah ditentukan, sehingga penulis melakukan wawancara kepada 2 SPBU.

f Responden dan Narasumber

- a) Responden adalah subyek yang sudah ditentukan berdasarkan penentuan sampel dan jumlah sampel yang representatif. Responden memberikan jawaban langsung atas pertanyaan peneliti berdasarkan kuesioner atau wawancara yang berkaitan

langsung dengan rumusan masalah hukum yang diteliti sehingga sampel yang di pakai adalah 20 orang dan 2 pengelola SPBU yaitu pengelola SPBU Semaki dan pengelola SPBU Sultan Agung.

- b) Narasumber yang di tanyakan mengenai penelitian ini adalah narasumber yaitu dengan kepala cabang PT Pertamina Yogyakarta Bapak Muhamad Zain, manager retail pemasaran PT Pertamina cabang Yogyakarta Bapak Fanda Chrismianto, pengelola SPBU Semaki Bapak C. Baskoro dan pengelola SPBU Sultan Agung, pegawai Badan Metrologi Yogyakarta Bapak Asto dan Ibu Tati.

g Analisis data

- a) Data primer dikuantitatifkan terlebih dahulu kemudian dianalisis dengan menggunakan ukuran kualitatif. Analisis data kuantitatif adalah analisis dengan menggunakan ukuran kuantitatif.
- b) Data primer diperbandingkan dengan data sekunder untuk mengetahui ada tidaknya kesenjangan antara data primer dengan data sekunder. Berdasarkan analisis data tersebut proses penalaran/metode berpikir dalam penarikan kesimpulan digunakan metode berpikir induktif.

H. Sistematika Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian dan sistematika skripsi.

BAB II PEMBAHASAN

- A. Tinjauan umum tentang perlindungan konsumen
 - 1. Pengertian konsumen
 - 2. Manfaat perlindungan konsumen
 - 3. Hak dan kewajiban konsumen serta perilaku usaha dalam perlindungan konsumen
 - 4. Prinsip-prinsip perlindungan konsumen
- B. Tinjauan umum terhadap kualitas dan kuantitas BBM di SPBU
 - 1. Tinjauan kualitas dan kuantitas BBM di SPBU
 - 2. Distribusi BBM
 - 3. Pengawasan kualitas dan kuantitas SPBU
- C. Perlindungan hukum konsumen di SPBU
 - 1. Tanggung jawab SPBU terhadap konsumen
 - 2. Penanganan pelanggaran hukum terhadap SPBU yang tidak sesuai standart
 - 3. Perlindungan konsumen terhadap kualitas dan kuantitas produk BBM di SPBU daerah istimewa Yogyakarta berdasarkan data dari responden.

BAB III SIMPULAN DAN SARAN