

BAB III

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai “Perlindungan Konsumen Terhadap Turunnya Kualitas dan Kuantitas Produk BBM Di SPBU Daerah Istimewa Yogyakarta”, disimpulkan bahwa perusahaan Pertamina dan SPBU, telah berusaha melindungi konsumen, hal ini terlihat dengan adanya program yaitu PASTI PAS yang berlaku diseluruh SPBU di Indonesia, baik COCO, DODO dan CODO, yang membuat konsumen dapat dilindungi dari sektor pelayanan yang baik, kualitas dan kuantitas BBM yang telah diuji sebelum dilakukannya pengiriman ke SPBU sampai pada proses penyaluran BBM kepada konsumen, serta prosedur pengawasan yang dilakukan Pertamina dan pemerintah yang telah membantu agar perlindungan konsumen dapat terlaksana dan terlindungi dengan baik, melalui pengawasan yang dilakukan Tuvrheinland dan Badan Metrologi Legal. Namun kelemahan program ini adalah dalam pelaksanaan program PASTI PAS yang belum dilaksanakan secara maksimal, hal tersebut dilihat dengan masih adanya pelayanan SPBU yang tidak melaksanakan pelayanan PASTI PAS yang diwajibkan oleh Pertamina sehingga ada saja konsumen yang dirugikan

dari segi pengembalian uang, kualitas dan kuantitas BBM, sehingga hal tersebut membuat adanya persepsi negatif terhadap SPBU sehingga hal tersebut merugikan SPBU yang lain.

Pertanggung jawaban pelaku usaha SPBU yang diberikan kepada konsumen dirasa kurang, hal ini dilihat karena tidak adanya *refresh* terhadap SOP yang dilakukan pihak SPBU kepada karyawan, Pengetahuan akan SOP oleh karyawan juga sangatlah penting dalam pelaksanaan pengoprasian SPBU agar memenuhi standart kualitas dan kuantitas. Pelaksanaan SOP tidak maksimal terjadi apabila terdapat karyawan SPBU yang hanya mengetahui SOP melalui pelatihan saja, sehingga karyawan SPBU tersebut tidak mengetahui secara pasti apakah pelaksanaan yang dilakukannya salah atau benar. Oleh sebab itu, SPBU diharapkan untuk lebih meningkatkan sosialisasi terhadap SOP dengan cara selalu mengingatkan SOP yang digunakan oleh SPBU.

B. Saran

Dalam kesempatan ini penulis akan memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. BBM merupakan kebutuhan yang berhubungan dengan hajat hidup orang banyak, oleh sebab itu kebutuhan akan perlindungan konsumen sangat besar dalam pemenuhan BBM sehingga diharapkan pengusaha bersama SPBU lebih memberikan informasi kepada konsumen terkait hak hak yang dimiliki oleh konsumen tersebut.

2. Informasi mengenai proses pendistribusian kepada masyarakat di SPBU, hal ini berguna untuk meningkatkan rasa percaya masyarakat kepada SPBU dan juga Pertamina bahwa pendistribusian yang dilakukan sangat aman dan tidak mungkin dalam pelaksanaannya melakukan kecurangan.
3. Selalu melakukan *refresh* kepada karyawan terkait SOP yang berlaku pada SPBU guna mencegah adanya kesalahan dalam proses kerja.
4. Peningkatan pelayanan SPBU dalam pelaksanaan program PASTI PAS dari Pertamina agar konsumen mendapatkan pelayanan, kuantitas dan kualitas yang pas sehingga Pertamina tercapai tujuannya dalam menjadi SPBU kelas dunia.

Daftar Pustaka

Buku:

Adrian Sutedi, 2003, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*: Ghalia Indonesia, Jakarta.

Adrianus Meliala, 1993. *Praktek bisnis Curang*: pustaka Sinar Harapan. Jakarta.

Ali Mansyur, 2007, *Penegakkan Hukum tentang tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*: genta press. Yogyakarta

Az. Nasution, 1993. *Konsumen dan Hukum*: Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

R. Steinwall dan L. Layton, 1996. *Annotated Trade Practices Act 1974*, sydney: butterworths

Shidarta, 2006. *Hukum perlindungan Konsumen Indonesia, edisi revisi 2006*: Grasindo. Jakarta

Yusuf Shofie, 2002. *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindakan Pidana Korporasi*: Ghalia Indonesia, Jakarta.

Jurnal:

Arif Hartono, 2005, *Moralitas Iklan: Menghindarkan Keterjebakkan Produsen Dari Praktek Periklanan yang Kontra Produktif*, Edisi Khusus JSB ON MARKETING, Universitas Islam Indonesia.

Hasil penelitian :

Haikhal A. S. Pane, tanpa tahun, *Perlindungan konsumen terhadap kualitas premium sebagai suatu produk dari PT Pertamina*.

Harriyanto, tanpa tahun, *Perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidaksesuaian tera dispenser pengukur bahan bakar minyak (BBM) dengan sistem teknologi digital di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) yang tidak sesuai dengan volume sebenarnya*.

Lasma Natalia H. Panjaitan, tanpa tahun, 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.

Artikel/makalah:

Kiki Pranasari dan Adrianus Meliala, 1991. *Praktek Pemberian Keterangan yang Tidak Benar : Suatu Modus Penyimpangan Ekonomi*. UI Press, Jakarta, 1991

Internet:

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

PT Pertamina, *Pasti Pas*. diakses dari <http://pastipas.pertamina.com/mengenal.asp>, tgl 30-05-2013

Rosa Pangkabean, 2011. *Kendaraan Bermotor di Indonesia Terbanyak di ASEAN*. Diakses dari <http://www.tempo.co/read/news/2011/08/19/124352572/Kendaraan-Bermotor-di-Indonesia-Terbanyak-di-ASEAN>, tgl 13-3-2013

Sigi, 2006. *Permainan Curang Pom Bensin*. Diakses dari <http://news.liputan6.com/read/127751/permainan-curang-pom-bensin>, tgl 13-3-2013.

wikipedia Indonesia. *Stasiun Pengisian Bahan Bakar*. diakses dari http://id.wikipedia.org/wiki/Stasiun_pengisian_bahan_bakar, tgl 13-3-2013

Peraturan perundang undangan:

Undang Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Undang Undang Republik Indonesia No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang Undang Republik Indonesia No 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi

Undang Undang Republik Indonesia No 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal

Peraturan Pemerintah No 67 Tahun 2002 tentang Badan Pengatur dan Pendistribusian Bahan Bakar Minyak dan Kegiatan Usaha Pengangkutan Gas Melalui Pipa

Peraturan Pemerintah No 36 Tahun 2004 tentang Kegiatan Usaha Hilir Minyak dan Gas Bumi

Peraturan Presiden No 55 Tahun 2005 tentang Harga Eceran Bahan Bakar Minyak Dalam Negeri

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

Keputusan Direktur Jendral Minyak dan Gas Bumi Nomor : 3674 K/24/DJM/2006

Keputusan Direktur Jendral Minyak dan Gas Bumi Nomor : 3675 K/24/DJM/2006

KEPMEN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL NO : 1454 K/30/MEM/2000

KEPMEN PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA NO : 251/MPP/Kep/6/99



