

**IMPLEMENTASI SERTIFIKASI "PASTI PASI" PERTAMINA
DI KOTA PALEMBANG
(DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN SEBAGAI PERSYARATAN UNTUK MENEMPUIH
UJIAN SARJANA HUKUM**

OLEH:

NAMA : ROBIN YUSTIAL PANGIDOAN SITASEGARA

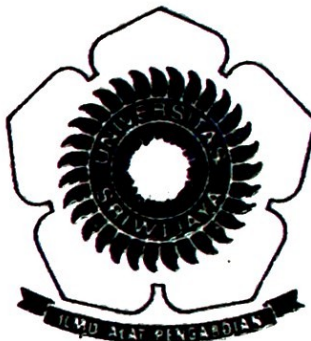
NIM : 02053100028

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA**

2009

346.070 7
sit
i
e-091357
2009

**IMPLEMENTASI SERTIFIKASI "PASTI PAS!" PERTAMINA
DI KOTA PALEMBANG
(DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN SEBAGAI PERSYARATAN UNTUK MENEMPUH
UJIAN SARJANA HUKUM**

OLEH:

NAMA : ROBIN YUSTIAL PANGIDOAN SITANGGANG

NIM : 02053100028

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA**

2009

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Robin Yustial Pangidoan Sitanggang
Nomor Induk Mahasiswa : 02053100028
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Studi Hukum dan Bisnis
Judul Skripsi : Implementasi Sertifikasi PASTI PAS! Pertamina di Kota Palembang (Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)

Indralaya, Agustus 2009

Disetujui Oleh,

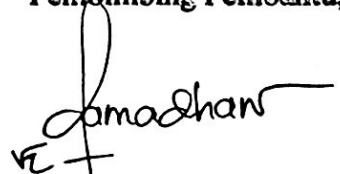
Pembimbing Utama,



Sri Handayani S.H., M.Hum

NIP. 132 149 322

Pembimbing Pembantu,



Vegitya R. Putri S.H., S.Ant

NIP. 132 317 462

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 19 Agustus 2009
Nama : Robin Yustial Pangidoan Sitanggang
Nomor Induk Mahasiswa : 02053100028
Fakultas : Hukum
Program Kekhususan : Studi Hukum dan Bisnis

Tim Penguji :

1. Ketua : H. K.N Sofyan Hasan S.H.,M.H ()
2. Sekretaris : Usmawadi S.H.,M.H ()
3. Anggota : Antonius Suhadi AR S.H.,M.Hum ()
4. Anggota : Sri Handayani S.H, M.Hum ()

Indrakaya, Agustus 2009

Mengetahui,

Dekan,



Prof. Amzulian Rifai, S.H., L.L.M., Ph.D.

NIP. 131-885 582



MOTTO

- ✚ Terdapat Perbedaan antara **IMPIAN** dan **MIMPI** belaka. Orang yang Berhasil adalah Bukan Orang yang Memiliki Harta yang Berlimpah. Tetapi Orang yang Selalu Punya Jiwa Usaha dan Semangat Tinggi. Rela Berusaha Sesuai Dengan Jalan Yang Halal Agar Terwujudnya Impian Bagi Orang-Orang Yang Disayanginya. Karena Roda Pedati Hidup itu Selalu Berputar.

- ✚ Orang Yang Kuat adalah Bukan Orang Yang Mampu dalam Perkara Menahan Bantingan Ombak Kehidupan saja. Tetapi Orang Yang Kuat adalah Orang Yang Mampu Bertahan dan Bangkit Kembali dari Bantingan Ombak Kehidupan. *That's a Great Conqueror!*

- ✚ Selalu Berusaha Jadi Saluran Berkat-NYA Bagi Setiap Orang di Sekitar. *Always Keep Positive Thinking!*

Ku persembahkan untuk:

- ❖ Bapa Jesus Christ, My Lord
- ❖ Kedua Orang Tua Ku
- ❖ Keluarga Besar M. Sitanggang
- ❖ Almamater Ku

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan Skripsi yang berjudul "Implementasi Sertifikasi PASTI PAS! Pertamina di Kota Palembang (Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)" ini dibuat untuk memenuhi prasyarat untuk meraih Sarjana Hukum, pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulis telah mendapatkan bantuan dan dukungan dari banyak pihak, baik itu pada saat penulisan skripsi ini maupun pada saat penulis menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Badia Perizade. MBA, Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Amzulian Rifai. SH., LL.M., Ph.D, Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
3. Amrullah Arpan S.U, Ketua Program Kekhususan Studi Hukum dan Bisnis Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Sri Handayani, SH., M.Hum, Pembimbing I Skripsi penulis.
5. Vegitya Ramhadani Putri, S.H., S.Ant., selaku Pembimbing II Skripsi penulis.
6. Sri Turatmiah. SH., M.Hum, selaku Pembantu Dekan I
7. Arfianna Novera. SH., M.Hum, selaku Pembantu Dekan II
8. Ahmaturahman. SH, selaku Pembantu Dekan III
9. Rd. Moch. Ikhsan, SH., MH, selaku Pembimbing Akedemik

10. Pak Rangga, Pak Ristra, Pak Renold Manurung, Pak Damba, Staf Sales Representatif UPMS (Unit Pemasaran) BBM Retail Region II PT. Pertamina (Persero) Sumbagsel yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data.
11. Pak R.M Taufik Husni, S.H., M.H., dan Mbak Vinna Yulianti Amd., Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Sumsel.
12. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan Pengetahuannya kepada penulis selama belajar di Kampus Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
13. Staff dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
14. Kedua Orang Tua saya, yang sangat saya sayangi, kasihi, dan cintai. Almarhum Bapak saya M. Sitanggung, yang telah mendidik saya menjadi pria yang kuat dan tegar, terima kasih atas nasehat dan semangat yang kuat kepada saya, dan Ibunda J. M. Simatupang yang telah melahirkan dan menjaga saya sampai saat ini. Orang tua yang menjadi semangat motivasi dan inspirasi dalam hidup saya.
15. Saudara-saudara kandung saya, Tina Sitanggung (Bunda Quinncy Sihotang), Friska Sitanggung (Bunda Keysha Nasution), Rebecca Sitanggung, terima kasih atas support yang diberikan dalam kehidupan saya. I Luv u all.
16. Lae-lae kandung saya, Lae Raja Sihotang (Ayah Quinncy Sihotang), Lae Yohannes Nasution (Ayah Keysha Nasution), terima kasih atas telah membantu sejumlah pekerjaan di dalam Keluarga M. Sitanggung dan menyayangi dan menjaga ito serta bere hasian saya dengan segenap hati dan pikiran.

17. Pak Sihotang, Kak Enggo, Kak Lusi Siboro, Kak Evran, Maya Damayanti, telah membantu pra-riset saya.
18. Teman-teman Kelas B PLKH Angkatan XXII Tahun 2008 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, terima kasih atas kerjasama dan kebersamaan kita selama proses PLKH berlangsung. Dan Lingga teman seperjuangan konsult ke rumah Bu Sri Handayani menikmati perjalanan yang awalnya nyasar dan cukup melelahkan.
19. Teman-teman se-Almamater Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
20. Esdras S. Bangun, Ponco Prasetyo, Hendra Wiratno, terima kasih atas segala kebersamaan kita selama di perkuliahan, oia jangan lupa kita masih ada janji di Tahun 2015, ditunggu. Kita Best Friend's Forever.
21. Friska Sipayung, Febrika Simbolon, Juan, Jimot, Dolli, Andika, David, Friska Siburian, Firman, Esra, Supriadi, Sonta, Sondang, Dion Barus, jangan lupa kirim undangan nikah kalean ma Aq.
22. Teman-teman di Punguan Muda-i PARNA, Toga Simatupang, dan seluruh marga lainnya di Universitas Sriwijaya, terima kasih atas rasa persaudaraannya.
23. Temen-teman se-Perjuangan dalam Panitia Pembentukan Unit Kegiatan Mahasiswa Kerohanian SERFUS Universitas Sriwijaya tetap semangat menegakkan jiwa kepedulian dan kerohanian kita di bumi sriwijaya.
24. Teman-teman se-Perjuangan di Partai Demokrasi Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, lanjutkan perjuangan kita selama ini.

25. Temen-temen se-Perjuangan di Jaringan Anti Korupsi (JARKOM) KPK Universitas Sriwijaya, Darman MS, Sarman Sagala.SE, Ade Suganda, Iwan Kurniawan, Mei sasi, Sari Lidya, Bambang Yusantara, Fadila, Coline, dan seluruh anggota JARKOM Unsri, selama masih ada korupsi di negara ini. perjuangan kita belum usai, lanjutkan dan wujudkan Indonesia bebas dari korupsi.
26. Teman-teman Sekolah Legislative DPMU, Erna, Kholis, Serly, Muklisa, Mitta, Ummi
27. Teman-teman se-Perjuangan dalam Bisnis, Darman, Sonny, Yogi, Pai, Satria, Saurlina, Lubis, Ogin, Edo, Banny, dan seluruh team di Indralaya dan Palembang.
28. Senior dan Junior dalam PDO Hukum Agape di Universitas Sriwijaya, jangan pernah berhenti berjuang untuk membesarkan nama Hukum.
29. Teman-teman di Bedeng Greenday Timbangan Indralaya, Roy Homreng, Juni Silitonga, Dermo Ahok, Berna Cipit, Renta Nai Tollor, Arie, Dennis Sitompul, Alpriman Lumbangaol, Lusi Siboro, Guido Siboro, Mual Purba, terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya selama penulis tinggal bersama di bedeng.
30. Yanti Siagian, Tawarikh Marbun-tut, thanks alot telah membantu baik moril maupun non-moril dan menjadi sahabat aku di indralaya, Don't forget me!
31. Fenny dan nantulang thanks buat doa dan dukungannya.
32. Apraku Zit Muttaqin, Imam Amanda, Hafid, Kustina, Biebie, Desti, Irma, Rahmat, telah sama-sama belajar mengejar sarjana.

33. Mayer Sinaga, Nova Tampubolon, Vincentia, thanks buat kebaikannya.
34. Teman-teman Batics dari seluruh bedeng di Timbangan Indralaya.
35. Apra Rajes Turnip, Alex Sitanggang yang membantu dalam riset penulis, dan Ito Tina Sihombing yang meminjamkan printernya, terima kasih yah.
36. Aparer Erlin Saragih, Jesicca Ginting, Syamsiarni Batubara, Maria Sitanggang
37. Departemen Logistik, Ayuk Evi, Yuk Mar, Yuk Eka, terima kasih penulis dapat makan dengan "syarat" kalo akhir bulan.
38. Ibu Febri dan deci, telah mau menjadi tetangga penulis yang baik, maafin kalo selama ini sering nyanyi2, maklum lagi stress bu.

Dan buat semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih buat kebaikan dan support kalian semua.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, Maha Pengasih, dan Maha Penyayang, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Implementasi Sertifikasi PASTI PAS! Pertamina di Kota Palembang (Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).” Sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian comprehensive guna mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Dalam skripsi ini membahas tentang implementasi Sertifikasi “Pasti Pas!” yang terdapat di seluruh SPBU Pertamina di Kota Palembang, yaitu mengenai tentang bagaimana prosedur mendapatkan sertifikasi tersebut dan apakah telah berjalan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Karena konsekuensi dari era pasar bebas sekarang ini, pihak pelaku usaha cenderung untuk mengabaikan hak dan harkat yang dimiliki oleh konsumen. Akibatnya kedudukan konsumen tetap menjadi di bawah pelaku usaha, seyogianya kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha harus sejajar, karena keduanya merupakan hubungan yang saling menguntungkan. Konsekuensi lainnya adalah produk yang beredar di pasaran semakin variatif, konsumen lebih memiliki pilihan terhadap barang dan/jasa yang ada di pasar. Pelaku usaha yang mengabaikan harkat konsumen akan ditinggalkan oleh konsumen yang bijak.

Saya ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu demi terwujudnya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat membantu semua pihak yang

membutuhkan. Tiada manusia yang sempurna, saran dan kritik yang konstruktif dari para pembaca sangat dibutuhkan demi perbaikan ke depannya.

Indralaya, Agustus 2009

Penulis,

Robin Yustial P. Sitanggang

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	x
DASTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR DIAGRAM DAN BAGAN ALIR.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Ruang Lingkup.....	11
F. Metode Penelitian	11
1. Metode Pendekatan Permasalahan.....	11
2. Jenis Penelitian.....	12
3. Jenis dan Sumber Data.....	12
4. Lokasi Penelitian.....	14



5.	Metode Pengumpulan Data.....	15
6.	Pengolahan dan Analisis Data	16
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A.	Pengertian dan Asas-Asas Hukum Pertambangan	17
B.	Sertifikasi “Pasti Pas!” Pertamina.....	21
1.	Profil Perusahaan PT. Pertamina	21
2.	Ruang Lingkup Sertifikasi “Pasti Pas!” Pertamina.....	27
3.	Definisi Sertifikasi	37
4.	Jenis-Jenis Sertifikasi.....	38
C.	Standar Nasional Indonesia (SNI)	41
1.	Definisi Standar Nasional Indonesia (SNI)	41
2.	Fungsi Standar Nasional Indonesia (SNI)	42
3.	Relevansi Sertifikasi dan Perlindungan Konsumen.....	43
D.	Perlindungan Konsumen	46
1.	Sejarah Perlindungan Konsumen	46
2.	Arti Penting Perlindungan Konsumen.....	49
3.	Dasar-dasar Perlindungan Konsumen	51
E.	Konsumen dan Pelaku Usaha.....	55
1.	Definisi Konsumen	55
2.	Hak Dan Kewajiban Konsumen	57
3.	Definisi Pelaku Usaha	60
4.	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	61
5.	PT. Pertamina dan Pemilik SPBU sebagai Pelaku Usaha	63

BAB III	IMPLEMENTASI SERTIFIKASI "PASTI PAS!"	
	PT. PERTAMINA DI KOTA PALEMBANG	66
	A. Prosedur Mendapatkan Sertifikasi "Pasti Pas!"	
	PT. Pertamina.	66
	B. Konsumen SPBU bersertifikasi "Pasti Pas!"	
	PT. Pertamina	83
	1. Penilaian Konsumen Terhadap SPBU	
	Bersertifikasi "Pasti Pas!" PT. Pertamina.	83
	2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen	
	SPBU Bersertifikasi "Pasti Pas!" PT. Pertamina.	87
BAB IV	PENUTUP	102
	A. Kesimpulan	102
	B. Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1 : Kewajiban-Kewajiban para pihak yang menandatangani LOI	69
Tabel 2 : Perbedaan Margin SPBU	76
Tabel 3 : Daftar SPBU di Kota Palembang (hingga Mei 2009).....	79
Tabel 4 : Contoh Kode Nomor SPBU	81
Tabel 5 : Kode SPBU Sampel	84
Tabel 6 : Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen di SPBU I	84
Tabel 7 : Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen di SPBU II	85
Tabel 8 : Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen di SPBU III.....	85
Tabel 9 : Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen di SPBU IV	86
Tabel 10 : Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen di SPBU V.....	86
Tabel 11 : Penilaian Kategori Tingkat Kepuasan Konsumen di 5 (lima) Unit SPBU Kota Palembang	87

DAFTAR DIAGRAM DAN BAGAN ALIR

	halaman
Diagram 1 : Kriteria Surveillance Audit	73
Diagram 2 : Kriteria Quarterly Audit.....	74
Bagan Alir 1: Proses Tahap Identifikasi-Audit Sertifikasi	72
Bagan Alir 2: Proses Audit secara Keseluruhan.....	75

ABSTRAK

Judul Skripsi : Implementasi Sertifikasi “Pasti Pas!” Pertamina di Kota Palembang (Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)

Nama : Robin Yustial Pangidoan Sitanggang

NIM : 02053100028

Era perdagangan bebas sekarang memaksa Pertamina melakukan pembenahan dengan mengeluarkan Program Sertifikasi “Pasti Pas!” di retail SPBU-nya sebagai jaminan pelayanan yang lebih baik terhadap konsumen. Di Kota Palembang hanya sebagian SPBU yang telah mendapatkan sertifikasi tersebut, sebagian lagi belum mendapatkan sertifikasi “Pasti Pas!”. SPBU “Pasti Pas!” saja masih belum mampu melayani konsumen dengan baik. Ini berarti, belum semua SPBU Pertamina dapat menjamin melayani konsumen sesuai dengan harkatnya. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis ingin mengadakan penelitian untuk mengetahui bagaimana prosedur mendapatkan Sertifikasi “Pasti Pas!” tersebut, serta mengetahui pelaksanaan program tersebut dalam kenyataan di lapangan, apakah telah mampu melayani dan meningkatkan harkat konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, mendapatkan data primer dari data di lapangan, observasi, wawancara dengan narasumber terkait, serta kuesioner secara *simple random sampling*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, bahwa dalam mendapatkan sertifikasi “Pasti Pas!”, SPBU harus melalui beberapa tahapan audit dari auditor independen bertaraf internasional PT. Intertek Indonesia. Serta hasil yang diperoleh adalah bahwa pelaksanaan program sertifikasi tersebut telah berjalan dengan baik di Kota Palembang, hanya masih terdapat beberapa konsumen yang masih belum merasa puas terhadap elemen program tersebut. Ini pertanda bahwa Pertamina harus lebih konsisten dalam melayani konsumen, khususnya konsumen Kota Palembang.

Kata Kunci: *Pertamina, Sertifikasi, Konsumen*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia perdagangan dan industri tumbuh dan berkembang semakin kompleks akhir-akhir ini termasuk industri minyak dan gas bumi. Industri Minyak dan Gas Bumi merupakan sektor penting di dalam pembangunan nasional baik dalam hal pemenuhan kebutuhan energi dan bahan baku industri di dalam negeri maupun sebagai penghasil devisa negara sehingga pengelolaannya perlu dilakukan seoptimal mungkin. Dalam upaya menciptakan kegiatan usaha minyak dan gas bumi yang mandiri, andal, transparan, berdaya saing, efisien, dan berwawasan pelestarian fungsi lingkungan serta mendorong perkembangan potensi dan peranan nasional sehingga mampu mendukung kesinambungan pembangunan nasional guna mewujudkan peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat, telah ditetapkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi. Undang-undang tersebut memberikan landasan hukum bagi pembaharuan dan penataan kembali kegiatan usaha Migas Nasional mengingat peraturan perundang-undangan sebelumnya (UU No.44 Prp. Tahun 1960 tentang Pertambangan Minyak dan Gas Bumi dan UU No.8 Tahun 1971 tentang Perusahaan Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara) sudah



tidak lagi sesuai dengan keadaan sekarang maupun tantangan yang akan dihadapi di masa yang akan datang.¹

Pengelolaan Industri Minyak dan Gas Bumi di Indonesia dilakukan oleh PT. Pertamina. PT. Pertamina adalah perusahaan minyak dan gas bumi yang dimiliki Pemerintah Indonesia (National Oil Company), yang berdiri sejak tanggal 10 Desember 1957. PT Pertamina berstatus BUMN bertugas melayani kebutuhan energi dalam negeri dengan mengelola kegiatan operasi yang terintegrasi di sektor minyak, gas, dan panas bumi.² Dengan UU yang baru tersebut, peran 'istimewa' Pertamina telah dihilangkan, peran khusus Pertamina sebagai pengatur, operator tunggal, dan pengelola sumber alam di Indonesia pun telah berakhir. Dengan undang-undang tersebut, Pertamina hanya menjadi *pemain* biasa di sektor Migas. Fungsi regulator kini dilakukan oleh badan pelaksana. BP Migas untuk sektor hulu dan Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas (BPH Migas) untuk sektor hilir.³

Perubahan hukum dan undang-undang di Indonesia telah menumbuhkan suatu pola bisnis baru yang menyebabkan masuknya pesaing di sektor pemasaran dalam negeri seperti Shell, Petronas dan beberapa perusahaan lainnya di bisnis retail BBM. Masuknya perusahaan migas kelas dunia tersebut membuat Pertamina tidak lagi memonopoli pasar retail BBM di Indonesia. Dengan kondisi seperti ini, konsumen di Indonesia telah memiliki pilihan selain Pertamina, dan tentunya konsumen akan

¹ http://www.bphmigas.go.id/p/bphmigaspages/generalinfo/about_us.html diakses tanggal 20 Januari 2009 diakses tanggal 4 Maret 2009

² <http://id.wikipedia.org/wiki/Pertamina> diakses tanggal 4 Maret 2009

³ http://www.pertamina.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3010&Itemid=340 diakses tanggal 4 Maret 2009

memilih SPBU dengan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik. Pertamina melakukan perbaikan dan peningkatan pada SPBU yang menjual produk Pertamina agar bertahan dalam persaingan ketat tersebut.⁴

Pertamina mencanangkan program transformasi perusahaan pada 20 Juli 2006 dengan 2 (dua) tema besar yakni fundamental dan bisnis. Pertamina melakukan transformasi di segala bidang, termasuk di fungsi Retail Outlet SPBU. Upaya yang dilakukan dalam perubahan tersebut adalah pemberian standarisasi pelayanan SPBU Pertamina. Pertamina berkomitmen memberikan pelayanan terbaik dengan istilah Pertamina Way. Dari segi bisnis, Pertamina Way diterapkan guna untuk meningkatkan angka laba perusahaan. Program ini merupakan standar baru yang diterapkan untuk seluruh Stasiun Pengisian Bahan Bakar Minyak Umum (SPBU) Pertamina di seluruh Indonesia kepada konsumen baik dari segi pelayanan, jaminan kualitas dan kuantitas termasuk kenyamanan di lingkungan SPBU.

SPBU yang telah sukses menerapkan Pertamina Way berhak mendapatkan Sertifikasi “Pasti Pas!” -yang pada tanggal 16 Juni 2007 di Jakarta secara resmi diluncurkan oleh Pertamina- setelah dinyatakan lolos oleh auditor independen bertaraf Internasional Bureau Veritas dan pada pertengahan tahun 2008 berganti auditor independen internasional dari Intertek, secara konsisten melakukan audit reguler. Penjabaran Pertamina Way adalah:

⁴http://www.pertamina.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3174&Itemid=340 diakses tanggal 4 Maret 2009

- a. Staf yang terlatih dan bermotivasi: meliputi penampilan, pelayanan pelanggan, dan penanganan keluhan,
- b. Jaminan kualitas dan kuantitas: meliputi jaminan ketepatan takaran dan mutu BBM yang dijual,
- c. Pengetahuan produk: meliputi penawaran produk dan pelayanan tambahan yang selaras dengan strategi Pertamina,
- d. Format fisik yang konsisten: meliputi tampilan visual yang sesuai dengan standar dan strategi Pertamina,
- e. Peralatan yang terawat baik: meliputi perawatan, *preventive maintenance*, *breakdown maintenance*.

Para pelanggan juga dibekali dengan informasi mengenai hak konsumen yang terpampang. Yaitu mendapatkan 3S (Senyum, Salam, dan Sapa), sebelum pengisian BBM mesin tera menunjukkan angka 0 (nol), mendapatkan bukti pembayaran, dan mendapatkan penanganan yang baik terhadap keluhan yang diajukan ke pihak SPBU. Bila hak tersebut terpenuhi, maka pelanggan tinggal menekan tombol *customer satisfaction*.⁵ Hasil survei Tim Transformasi Pertamina menunjukkan bahwa dari sekian banyak fasilitas dan pelayanan yang tersedia di seluruh SPBU Pertamina, terdapat tiga hal yang paling banyak diinginkan oleh pelanggan jika berkunjung ke SPBU Pertamina adalah jaminan takaran dan mutu BBM yang dijual, kualitas

⁵http://www.pertamina.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3195&Itemid=668 diakses tanggal 5 Maret 2009

pelayanan, serta toilet yang bersih. Untuk itu, perhatian difokuskan untuk memperbaiki ketiga hal tersebut.⁶

Di Indonesia, terdapat 3.156 unit SPBU⁷ yang sudah beroperasi dan yang telah mendapatkan sertifikasi berjumlah 1906 unit SPBU. Khusus untuk Kota Palembang hingga bulan Juni 2009 terdapat 35 unit SPBU dan yang telah *bertahan*⁸ mendapatkan sertifikasi hanya ada 17 unit SPBU⁹. Dari angka tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa di Kota Palembang hanya 48,6% unit SPBU saja yang telah mendapatkan sertifikasi, dan dalam pelaksanaannya di lapangan masih sering ditemukan masyarakat Kota Palembang yang merasakan dampak langsung dari tindakan SPBU yang 'nakal' tersebut, dimana jaminan takaran dan mutu BBM yang dijual, kualitas pelayanan, serta toilet yang bersih seperti yang telah dijanjikan oleh Pertamina belum terimplementasikan dengan baik, padahal telah mendapatkan sertifikasi dari Pertamina. Dan dari angka tersebut membuktikan juga bahwa ternyata masih lebih banyak SPBU Pertamina yang belum bersertifikasi "Pasti Pas!" di Kota Palembang daripada yang telah memperoleh sertifikasi, sudah tentu berarti banyak SPBU Pertamina yang secara kualitas dan kuantitas BBM yang belum terjamin kebenarannya serta terlihat bahwa Pertamina belum mampu melayani masyarakat dengan baik. Hal demikian juga yang membuat Pertamina terkesan sangat terlambat,

⁶http://www.pertamina.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3010&Itemid=340 diakses tanggal 4 Maret 2009

⁷http://www.pertamina.com/index.php?option=com_content&task=view&id=2812&Itemid=593 diakses tanggal 19 Januari 2009

⁸ Bertahan maksudnya adalah bahwa SPBU itu hingga bulan Juni 2009 tidak bermasalah dengan syarat berkala auditor internasional independen.

⁹ Disarikan dari hasil wawancara dengan Sales Representative PT. Pertamina Bpk. Ristra bertempat di Kantor UPMS Region II Sumbagsel Palembang, pada tanggal 2 Juni 2009.

karena Pertamina selaku BUMN untuk melayani masyarakatnya sendiri harus terlebih dahulu mendapat 'desakan' dari konsekuensi pasar perdagangan bebas yaitu masuknya kompetitor asing ke negeri ini, baru Pertamina dengan serius melayani masyarakatnya.

Konsumen hingga saat ini masih sering dijadikan sebagai obyek, baik oleh pelaku usaha maupun pemerintah. Hal ini dapat kita lihat dari peraturan perundang-undangan yang ada, dimana undang-undang yang menjadi jaminan kepastian hukum bagi konsumen baru terbentuk pada tahun 1999 yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan mulai berlaku setahun kemudian pada tanggal 20 april 2000, padahal Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah dirumuskan sejak 1980.¹⁰

Berdasarkan isi dari Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut, dalam Bab IV, Pasal 8 ayat 1 UUPK dikatakan bahwa Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut,
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.

Melihat dari bunyi UU di atas secara logika jelas bahwa seluruh SPBU Pertamina bersertifikasi "Pasti Pas!" yang 'nakal' dan SPBU Pertamina yang belum bersertifikasi telah melanggar undang-undang yang berlaku. Pertamina dan/atau

¹⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, edisi revisi, Jakarta: Penerbit PT. Gramedia, 2004, hlm 57

SPBU Pertamina sebagai pelaku usaha, yang terpenting harus menjamin kuantitas maupun kualitas BBM karena itu hukumnya wajib, persoalan perilaku seseorang dalam melayani konsumen dengan sapaan, senyum dan ramah itu persoalan strategi pemasaran saja.

Tujuan perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK (butir c dan d) telah tegas menyatakan bahwa perlu adanya peningkatan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, serta upaya menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.¹¹ Hubungan interdependensi yang ada antara pelaku usaha dan konsumen dalam perdagangan, praktis bergeser ke arah dependensi konsumen terhadap dunia usaha. Dalam hal konsumen menerima segala sesuatu dari kalangan dunia usaha sebagai sesuatu yang “*given*”, baik informasi, jenis dan macam produk, kualitas produk, dan lain-lain, praktis daya tawar konsumen semakin lemah. Kekuatan pasar sedemikian rupa menjadikan nasib konsumen semakin terpuruk. Semua ini bisa dilihat dari semena-menanya para pelaku usaha memperdayakan konsumen dengan mutu barang atau jasa yang rendah, tidak transparannya informasi mengenai barang dan jasa yang dijual, serta pelayanan yang tidak optimal. Dalam praktek perdagangan yang

¹¹http://fh.unisma.ac.id/index.php?option=com_content&task=view&id=45&Itemid=6
diakses tanggal 4 Maret 2009

merugikan konsumen seperti itu, pemerintah harus secara konsisten berpihak kepada konsumen yang pada umumnya orang kebanyakan.¹²

Konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat menggugat pelaku usaha yang diduga melakukan kesalahan, karena Undang-undang Perlindungan Konsumen juga memberikan beberapa hak bagi konsumen, satu diantaranya seperti tertulis dalam Bagian Pertama Pasal 45 angka (1) menyatakan bahwa “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.” Secara teoritis, dapat saja gugatan seperti itu dapat diselesaikan, tetapi pada praktek dan kenyataannya tidak mudah dilakukan karena berbagai sebab yang bersifat yuridis-politis-sosiologis. Satu diantaranya adalah sebagian besar konsumen Indonesia *enggan* berpekar ke pengadilan, padahal telah (sangat) dirugikan oleh pengusaha. Keengganan ini bukanlah karena mereka tidak sadar hukum, dan lebih didasarkan pada: tidak jelasnya norma-norma perlindungan konsumen, praktek peradilan kita yang tidak lagi sederhana, cepat dan biaya ringan, serta sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen dilanggar pengusaha.¹³

Perlu diingat bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan adanya perlindungan konsumen ini diharapkan menjadi harapan

¹² Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm 2

¹³ *Ibid*, hlm 9

bagi semua bangsa di dunia untuk mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan ketergantungan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah sebagai pengatur. Dalam pembangunan di bidang ekonomi, pemerintah berkewajiban memberikan bimbingan, pengarahan dan perlindungan agar tercipta iklim yang sehat dan perkembangan dunia usaha khususnya dunia perdagangan. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 diharapkan posisi konsumen yang lemah dapat terlindungi secara hukum¹⁴ serta akan memberikan dukungan konstitusional dan yuridis terciptanya pertumbuhan usaha yang sehat pula dalam kehidupan perekonomian nasional dan menciptakan persaingan yang sehat pula bagi perdagangan nasional, regional, maupun global.

Bertitik tolak dari uraian di atas, maka penulis bermaksud meneliti dan membahas tentang Sertifikasi “Pasti Pas!” yang dikeluarkan oleh PT. Pertamina yang kemudian penulis sajikan dalam bentuk skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI SERTIFIKASI “PASTI PAS!” PT. PERTAMINA DI KOTA PALEMBANG (DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)”

B. Permasalahan

Berkaitan dengan judul dan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan bagi penulis untuk dibahas adalah:

¹⁴ <http://digilib.itb.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jiptumm-gdl-s1-2002-widyarini-5118-eksonerasi&q=Global> diakses tanggal 4 Maret 2009

1. Bagaimanakah prosedur dalam mendapatkan Sertifikasi “Pasti Pas!” dari PT. Pertamina?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen SPBU bersertifikasi “Pasti Pas!” PT. Pertamina tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penulisan skripsi ini, secara umum adalah untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana proses implementasi Sertifikasi “Pasti Pas!” Pertamina di Kota Palembang, sedangkan secara khusus adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana prosedur dan persyaratan dalam mendapatkan Sertifikasi “Pasti Pas!” dari PT. Pertamina.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pelaksanaan dari sertifikasi “Pasti Pas!” tersebut di Kota Palembang dan bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen SPBU bersertifikasi “Pasti Pas!” PT. Pertamina tersebut.

D. Manfaat Penelitian

Penulisan ini mempunyai manfaat yang terbagi menjadi 2 (dua) kategori, yaitu:

1. Manfaat Teoritis, dapat menambah wawasan, pengetahuan dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum umumnya dan bidang hukum perlindungan konsumen, khususnya mengenai sertifikasi dari Pertamina.

2. Manfaat Praktis, dapat sebagai landasan pemikiran untuk lebih meningkatkan kesadaran akan hak-hak dan tanggungjawab para pihak-pihak yang terkait, baik dari konsumen, pelaku usaha, maupun pemerintah.

E. Ruang Lingkup

Agar pembahasan skripsi ini lebih terarah maka ruang lingkup pembahasannya mengacu pada hukum bisnis yaitu bidang hukum perlindungan konsumen dengan objek penelitian tentang Sertifikasi “Pasti Pas!” PT. Pertamina, dengan penekanan pada implementasinya di Kota Palembang. Hal ini dilakukan agar analisis terhadap permasalahan menjadi lebih objektif, terarah dan mendalam.

F. Metode Penelitian

Dalam pembahasan suatu masalah tidak lepas dari persoalan dimana data tersebut diperoleh dan bagaimana cara yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini.

1. Metode Pendekatan Permasalahan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan secara yuridis empiris, yaitu penelitian hukum yang didasarkan atas fakta di lapangan.¹⁵ Karena dalam penelitian ini bermaksud meneliti dan menganalisa tentang implementasi Sertifikasi “Pasti Pas!” Pertamina di Kota Palembang. Namun tidak menutup

¹⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 1986, hlm 52

kemungkinan penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif sebagai data penunjang atau pelengkap, yang didapatkan berdasarkan data sekunder melalui penelusuran suatu peraturan perundang-undangan, literatur-literatur, serta bahan-bahan hukum lainnya yang bermaksud menggali dan menemukan norma-norma hukum yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yang meneliti mengenai gejala hukum yang hidup di dalam masyarakat.

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian atau penulisan skripsi ini adalah terdiri dari:

1) Data Primer

Data Primer diperoleh melalui penelitian lapangan dengan melakukan observasi, wawancara secara terstruktur dengan narasumber, survei, serta kuesioner di lapangan.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data pelengkap yang mencakup dokumen-dokumen hukum, peraturan perundang-undangan dan karya-karya ilmiah yang sesuai dengan permasalahan dalam skripsi.

Data Sekunder dibedakan menjadi:

1) Bahan Hukum Primer

Yaitu bahan hukum yang mengikat, yang diperoleh dengan metode observasi lapangan, melakukan wawancara terstruktur dengan narasumber dan melakukan survei secara langsung di lapangan.

Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi
- Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1991 tentang Standar Nasional Indonesia
- Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional
- Surat Keputusan Menteri Perdagangan dan Industri Nomor 350/MPP/Kep/12/2001
- Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer)

2) Bahan Hukum Sekunder

Yaitu data hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti hasil-hasil penelitian, literatur-literatur hukum, media cetak, serta media elektronik yang berhubungan dengan materi penelitian.

3) Bahan Hukum Tersier

Yaitu data hukum yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus (hukum), dan ensiklopedia.

4. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data mengenai pembahasan dari permasalahan dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Kota Palembang, yaitu:

- 1) UPMS (Unit Pemasaran) BBM Retail Region II PT. Pertamina (Persero) Sumbagsel di Jalan Ahmad Yani 16 Ulu Plaju Palembang
- 2) Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Komplek Puri Demang Raya Blok Edelweis Nomor 1 Pakjo Palembang.
- 3) Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Kota Palembang sebanyak 5 (lima) unit, yang ditentukan dengan cara *sampling*, yaitu:

No	Nomor SPBU	Nama Pemilik	Alamat	Kode
1	24.301.03	Ishak Yulian Yusuf Palembang	JL. Demang Lebar Daun Palembang	I
2	24.301.14	Ir.H.A. Asnawi M.EngSc /Asmarudin	JL. Jend. Sudirman Palembang	II
3	24.301.118	R. Junaidi Ramli	JL. Jend. Sudirman Palembang KM.4	III
4	24.301.149	H. Romi Herton	Jl. Demang Lebar Daun, Kel. 20 Ilir D.I RT.24 RW.08, Kec. IT I Plg	IV
5	24.301.98	H. Romi Herton	Jl. Alang-Alang Lebar Soekarno - Hatta Palembang	V

5. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, baik data primer maupun data sekunder, maka penulis menggunakan metode:

1) Penelitian Lapangan (Field Research)

Penelitian lapangan ini dilakukan untuk memperoleh data primer secara langsung di lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa observasi dan wawancara secara langsung dengan Sales Representatives PT. Pertamina Plaju, Yayasan Lembaga Kononsumen Indonesia Kota Palembang dan Pemilik/Pengawas SPBU, serta survei dan kuesioner menggunakan teknik pengambilan sampel secara *simple random sampling* di tiap SPBU sampel.

2) Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Penelitian kepustakaan ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara menelusuri bahan-bahan hukum secara teliti terhadap buku-buku, makalah seminar dan bahan-bahan ilmiah lainnya serta peraturan perundang-undangan yang berlaku yang sesuai dengan permasalahan yang akan dianalisis.

6. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data pada dasarnya merupakan kegiatan untuk mengadakan sistematisasi antara data-data yang diperoleh. Kemudian data-data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu analisis yang disusun secara sistematis dengan menguraikan gambaran dari data yang diperoleh serta menghubungkan satu sama lain sehingga didapatkan jawaban yang berupa kesimpulan dari permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku - Buku:

- Amirudin & H. Zainal Asikin. 2004. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Miru, Ahmad & Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Poerwadarminta, W,J,S. 1982. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Salim HS. 2004. *Hukum Pertambangan di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, edisi revisi. Jakarta: Gramedia.
- Shofie, Yusuf. 2000. *Perlindungan Konsumen dan Instumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Siahaan, N. H. T. 2005. *Hukum Konsumen dan Tanggung jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Sidabalok, Janus. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Sudarsono. 2007. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Yogyakarta: Visi Media.

Syamsudin, M. 2007. *Operasionalisasi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

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

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1991 tentang Standar Nasional Indonesia

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional

Surat Keputusan Menteri Perdagangan dan Industri Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Hukum Acara Perdata

Internet:

http://www.bphmigas.go.id/p/bphmigaspages/generalinfo/about_us.html.

<http://id.wikipedia.org/wiki/Pertamina>

http://www.pertamina.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3010&Itemid=340

http://www.pertamina.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3174&Itemid=340

http://www.pertamina.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3195&Itemid=668

http://www.pertamina.com/index.php?option=com_content&task=view&id=2812&Itemid=593

<http://digilib.itb.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jiptumm-gdl-s1-2002-widyarini-5118-eksonerasi&q=Global>

<http://www.tunardy.com/artikel/perlindungan-konsumen/asas-dan-tujuan-hukum-perlindungan-konsumen/>

http://www.pertamina.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3713&Itemid=863

http://www.pertamina.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3123&Itemid=644

http://www.pertamina.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3023&Itemid=40

http://www.pertamina.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3023&Itemid=340

http://www.pertamina.com/index.php?option=com_content&task=view&id=4226&Itemid=507

http://fh.unisma.ac.id/index.php?option=com_content&task=view&id=45&Itemid=6

http://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Standardisasi_Nasional

<http://pkditjenpdn.depdag.go.id/index.php?page=konsumen>

<http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php>

Lain-Lainnya:

Adhyatama Akbar. *Aspek Hukum Sertifikasi Produk Makanan di Kota Palembang*. Fakultas Hukum Unsri. 2007.

Tiur Marlina Silalahi. *Perlindungan Hukum bagi Pengguna Nada Sambung Pribadi Telkomsel*. Fakultas Hukum Unsri. 2008

Hasil wawancara dengan Sales Representative PT. Pertamina bertempat di Kantor UPMS Region II Sumbagsel Palembang pada 2 Juni 2009 dan 22 Juli 2009

Hasil wawancara dengan Pak Ansori Pengawas SPBU No. 24.301.98 pemilik Romi Herton bertempat di Jalan Alang-alang Lebar Soekarno Hatta Palembang, pada 20 Juli 2009

Hasil wawancara dengan Pengelola SPBU No. 24.301.03 pemilik Ishak Yulian Yusuf beralamat di Jalan Demang Lebar Daun Palembang, pada tanggal 20 Juli 2009

Hasil wawancara dengan Ketua Umum YLKI Sumsel bertempat di Kantor YLKI Sumsel di Palembang, pada 22 Juli 2009.

Bahan Kuliah Hukum Perikatan oleh Mohjan S.H, M.H Dosen Fakultas Hukum UNSRI

Bahan Kuliah Hukum Perlindungan Kosumen oleh Sri Handayani Dosen Fakultas Hukum UNSRI