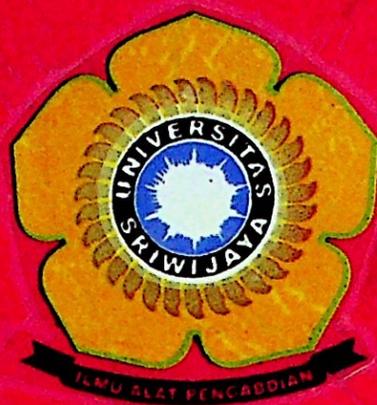


**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PEMAKAI TABUNG GAS ELPIJI 3 KILOGRAM DITINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum pada bagian Hukum dan Bisnis
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh :

**RIZKI DARMAYANI
52061001071**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
PALEMBANG
2010**

343.0707
Dor
P
2010

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PEMAKAI TABUNG GAS ELPIJI 3 KILOGRAM DITINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum pada bagian Hukum dan Bisnis
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh :

**RIZKI DARMAYANI
52061001071**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
PALEMBANG
2010**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA FAKULTAS HUKUM
KAMPUS PALEMBANG**

NAMA : RIZKI DARMAYANI

NIM : 52061001071

JUDUL

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEMAKAI TABUNG
GAS ELPIJKILOGRAM DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR
8 TUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Secara substansi telah disetujui dan dinyatakan
siap untuk diuji/dipertahankan**

Palembang, 6 November 2010

Pembimbing Pentu;



**Sri Handayani, M.Hum
NIP. 1970020712002**

Pembimbing Utama;



**Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum.
NIP. 196511011992032001**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA FAKULTAS HUKUM KAMPUS PALEMBANG

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEMAKAI TABUNG GAS ELPIJI 3 KILOGRAM DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Diajukan oleh:

NAMA : RIZKI DARMAYANI
NIM : 52061001071

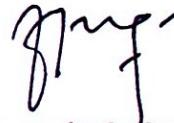
Telah dibaca dengan seksama dan telah dianggap memenuhi standar ilmiah, baik jangkauan kuantitas maupun kualitasnya sebagai skripsi jenjang pendidikan Sarjana (S1) Hukum.

Pembimbing Pembantu;



Sri Handayani, S.H., M.Hum
NIP. 197002071996032002

Pembimbing Utama;

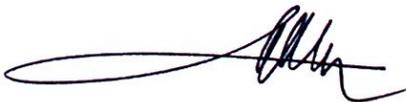


Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum.
NIP. 196511011992032001

Skripsi ini telah diserahkan kepada Bagian Akademik Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dan telah diterima sebagai syarat untuk memenuhi jenjang pendidikan Sarjana (S1) Hukum.

Palembang, 6 November 2010
Fakultas Hukum UNSRI

Ketua Bagian
Studi Hukum dan Bisnis,



Amrullah Arpan, S.H., S.U.
NIP. 195305091980031001

Dekan,



Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D
NIP. 196412021990031003

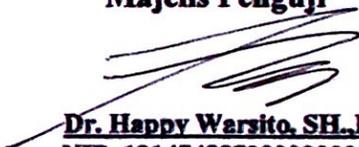
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA FAKULTAS HUKUM
KAMPUS PALEMBANG**

NAMA : RIZKI DARMAYANI
NIM : 52061001071

**JUDUL
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEMAKAI TABUNG
GAS ELPIJI 3 KILOGRAM DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Telah dipertahankan dihadapan sidang Majelis Penguji pada Ujian Komprehensif yang dibentuk oleh Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dan dinyatakan Lulus dalam ujian pada Sabtu, 6 November 2010.

Majelis Penguji


Dr. Happy Warsito, SH., M.sc
NIP. 13147488700000000

Penguji I,


Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum
NIP. 196511011992032001

Penguji II,


Arfianna Novera, SH., M.Hum.
Nip. 195711031988032001

**Disahkan di Palembang, 6 November 2010
Dekan Fakultas Hukum UNSRI,**




Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D
NIP: 196412021990031003

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizki Darmayani
NIM : 52061001071
Tempat, Tanggal Lahir : Baturaja, 31 Oktober 1988
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : Strata 1
Program Pendidikan : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Studi Hukum dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila terbukti bahwa saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 6 November 2010



Rizki Darmayani

NIM. 52061001071

MOTTO:

"Dimana Ada Kemauan, Disana Pasti Ada Jalan"

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ❖ Kedua Orang Tua ku yang senantiasa berdo'a dan memberikan semangat demi keberhasilanku;
- ❖ Saudara-Saudara dan Keponakanku tersayang;
- ❖ Kekasih hati ku;
- ❖ Almama

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur tak hentinya dipanjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Seru Sekalian Alam, atas berkat limpahan rahmat dan karuniaNYA dari kita mulai membuka mata di dunia ini hingga akhir hayat begitu juga dengan proses yang Penulis lewati dalam menempuh pendidikan Strata 1 di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Shalawat serta salam juga tak lupa selalu dipanjatkan kepada Rasulullah SAW, suri tauladan bagi kita semua.

Pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah menjadi bagian dari proses pembelajaran Penulis selama menempuh pendidikan Strata 1 di Fakultas Hukum UNSRI, antara lain:

1. ALLAH SWT beserta Rasul-NYA;
2. Bapak Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Amrullah Arpan S.U, Ketua Program Kekhususan Studi Hukum dan Bisnis Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Ibu Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Pembimbing Akademik, Pembimbing I Skripsi Penulis;
5. Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum, selaku Pembimbing II Penulis;
6. Ibu Arfianna Novera, S.H., M.Hum selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
7. Bapak Ahmaturrahman, S.H. selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
8. Segenap Dosen yang telah memberikan ilmunya dengan berbagai cara dan semua cerita yang menyertainya;
9. Seluruh karyawan, Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;

10. Bapak Cesaria Ali Farhan dan Bapak Rangga, Selaku Staf Perencanaan dan Pengendalian Gas Domestik, UD III Pemasaran PT. Pertamina;
11. Bapak R.M. Taufik Husni, S.H, M.H dan Mbak Vinna Yulianti, Amd, Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia SUMSEL;
12. Yang Terhormat dan Terkasih kepada kedua orang tua, IBU "SUWARNI" dan AYAH "DARUSSALAM, Abd", dengan segenap kesabaran dan doa membesarkan dan mendidik serta selalu memberikan semangat dan nasehat sehingga menjadikan saya sebagai perempuan yang tegar,. "kiki bangga memiliki ayah dan ibu seperti kalian, semoga kalianpun bangga memiliki anak seperti kiki".
13. *My beloved brother and sister* ., EKA INDARSARI, MARYANTO, JANUAR HIDIRMAN, dan MASPUPA,. Thank's for give support in my life.
14. *Like the north need the south, the winds needs the clouds, to all of these reason of my life... I NEED U... ARI PERMANA PUTERA... u've made my life become colorfull... I LOVE U... thank's for everything honey...*
15. Keponakanku yang lucu dan pintar, ADRIANE UTAMI (ucuk ndut) dan M.SULTAN ALAMSYAH (adek cucut), makasih ya sayang... sudah membuat hati dan fikiran bucik tenang setelah melihat canda tawa kalian...
16. Teman-teman kelas D PLKH tahun 2010, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya... special for DUDU dan CHEMI... thank's ya buat kerjasamanya didalam penulisan skripsi ini;
17. Teman-teman se-Almamater Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, angkatan 2006 Program Kekhususan Ilmu Hukum dan Bisnis;

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Bismillahirrahmanirrahiim

Segala puji syukur ke haribaan Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa atas karuniaNYA berupa rahmat, hidayah, serta perlindunganNYA kepada penulis hingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dan siap untuk diujikan dalam ujian komprehensif Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya kali ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Uswatun Hasanah Rasulullah SAW beserta para keluarga, sahabat, serta umatnya yang setia hingga akhir zaman.

Skripsi yang berjudul : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEMAKAI TABUNG GAS ELPIJI 3 KILOGRAM DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN** ini memang bukan merupakan karya baru dalam dunia pendidikan. Telah banyak karya tentang perlindungan konsumen yang telah lebih dahulu terbit. Namun dalam skripsi ini dirasakan sangat berbeda dengan karya-karya terdahulu karena pada penulisannya memuat tentang isu-isu hangat seperti ledakan tabung gas elpiji 3 kg yang memuat pula bagaimana tanggung jawab dan penyelesaian sengketa konsumennya secara jelas berdasarkan dinamika-dinamika yang belakangan menjadi banyak diperbincangkan.

Penulis sangat menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan baik dalam hal materi atau substansi maupun tata cara penulisan. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak akan sangat diterima dan dinanti oleh penulis guna mendapatkan hasil yang lebih baik. Atas perhatian, saran dan kritik yang disampaikan, penulis mengucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb..

Penulis;



Rizki Darmayani

NIM. 52061001071

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN KOMPERHENSIF	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN DAN MOTTO	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL DAN BAGAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penulisan.....	8
E. Ruang Lingkup.....	8
F. Metode Penelitian.....	9
1. Metode Pendekatan Permasalahan.....	9
2. Jenis Penelitian	9
3. Jenis dan Sumber Data.....	10
a. Jenis Data.....	10
b. Sumber Data	10
4. Lokasi Penelitian	12
5. Metode Pengumpulan Data	12
a. Penelitian Lapangan	12
b. Penelitian Kepustakaan	12

6. Metode Analisis Data.....	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Pengertian dan Asas Asas Hukum.....	15
B. Perlindungan Konsumen	20
1. Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	20
2. Arti Penting Perlindungan Konsumen di Indonesia	24
3. Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	26
C. Konsumen dan Pelaku Usaha	30
1. Definisi Konsumen	30
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	32
3. Definisi Pelaku Usaha.....	35
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	36
5. PT Pertamina dan Distributor sebagai Pelaku Usaha	38
BAB III. PEMBAHASAN	41
A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Tabung Gas Elpijij 3 Kg.....	41
B. Penyelesaian Sengketa terhadap Konsumen Tabung Gas Elpiji 3 Kg	59
BAB IV. PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78

DAFTAR TABEL DAN BAGAN

Tabel 1. Agen Gas Elpiji di Kota Palembang	49
Bagan 1. Prosedur Pengaduan Konsumen di YLKI Sumatera Selatan	58

ABSTRAK

Produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin lama semakin canggih, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap dari konsumen yang kemudian menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah. Sehingga perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formil makin terasa sangat penting, mengingat semakin tingginya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa. Dalam pembangunan di bidang ekonomi, pemerintah berkewajiban memberikan bimbingan, pengarahan dan perlindungan agar tercipta iklim yang sehat dan perkembangan dunia usaha khususnya dunia perdagangan. Salah satu arti pentingnya dan memberikan penjelasan kepada konsumen tentang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Maka yang menjadi fokus permasalahannya adalah perlindungan hukum terhadap konsumen tabung gas elpiji 3 kg dan penyelesaian sengketa terhadap konsumen tabung gas elpiji 3 kg ditinjau dari UU Nomor 8 Tahun 1999. Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan yuridis empiris, yaitu penelitian hukum yang didasarkan fakta di lapangan yang diambil dari wawancara secara langsung dengan pihak PT Pertamina UP III Pemasaran Palembang dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Sumsel dengan penarikan kesimpulan secara induktif. PT Pertamina memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan memproduksi tabung-tabung gas yang berstandar nasional, Pertamina untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen ialah melalui cara memberikan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai tata cara pemakaian elpiji yang baik dan benar. Sedangkan YLKI berperan sebagai lembaga yang mengawasi atau yang memberikan perlindungan kepada konsumen atas peredaran dan pemakaian tabung gas elpiji 3 kg.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen; Pertamina; YLKI; Penyelesaian Sengketa.*



BAB I

PENDAHULUAN



A. Latar Belakang

Revolusi industri di Inggris yang dimulai pada abad ke-18 dapat dianggap sebagai awal dari proses perubahan pola kehidupan masyarakat yang semula merupakan masyarakat agraris menjadi masyarakat industri. Berkembangnya dan semakin pesatnya teknologi kemudian mendorong pula peningkatan volume produksi barang dan jasa. Perkembangan tersebut juga mengubah hubungan antara penyedia produk dan pemakai produk. Produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin lama semakin canggih, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap dari konsumen yang kemudian menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah.

Pada akhirnya, perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formil makin terasa sangat penting, mengingat semakin tingginya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Gerakan perlindungan konsumen sudah sejak lama dikenal di dunia Barat. Hal tersebut dibuktikan dengan dikeluarkannya Resolusi Perserikatan Bangsa-

Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985, yang menyebutkan kepentingan konsumen yang harus dilindungi meliputi:¹

- a) Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b) Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
- c) Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka dalam melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d) Pendidikan konsumen;
- e) Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f) Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen.

Republik Indonesia menganut falsafah Pancasila sebagai pandangan hidup bangsa dan dasar negara Republik Indonesia. Oleh karena itu, guna memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen, maka dibuatlah suatu Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana dimuat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999 No. 42) sebagai suatu produk hukum. Falsafah hukum perlindungan konsumen juga adalah Pancasila. Guna memenuhi butir-butir falsafah tersebut, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan, bahwa perlindungan konsumen Indonesia berasaskan “manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Sinar Grafika. 2008. Hal. 4

hukum". Hal tersebut juga merupakan wujud dari upaya Indonesia untuk memberikan jaminan hukum atau perlindungan hukum terhadap konsumen.

Pembangunan dan perkembangan perekonomian pada umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kenyataannya, kebutuhan manusia yang tidak terbatas selalu dibatasi dengan ketersediaan sumber daya untuk memenuhinya. Keterbatasan pemenuhan kebutuhan tersebut mengakibatkan *opportunity cost* bagi manusia dalam menentukan pilihan alokasi sumber daya yang dimilikinya. Salah satu masalah keterbatasan manusia di jaman modern ini adalah bahan bakar, khususnya bahan bakar minyak (BBM). Hal ini dikarenakan BBM merupakan sumber daya alam yang tidak bisa diperbaharui. Kondisi tersebut dialami oleh hampir seluruh negara di dunia, termasuk di Indonesia.²

Melihat hal tersebut maka pemerintah mencarikan solusi supaya masyarakat dapat berhemat dalam pemakaian bahan bakar untuk sehari-hari. Di sisi lain pemerintah juga tidak tinggal diam dengan turut menghemat atau mengalokasikan anggaran dana APBN untuk hal lain. Oleh karena itulah pemerintah mengeluarkan kebijakan konversi minyak tanah ke elpiji, yang mana jika dilakukan penghitungan yang cermat maka masyarakat dengan biaya yang sama dapat menggunakan elpiji yang lebih menguntungkan daripada minyak tanah. Tetapi sayang dalam pelaksanaannya ternyata benar-benar tidak semudah yang diharapkan, dimana

² <http://widytaurus.wordpress.com/2008/05/06/konversi-minyak-tanah-ke-lpg/> diakses pada tanggal 2 Oktober 2010

persoalan ini masih menemui banyak hambatan, yang diantaranya disebabkan karena masyarakat sudah terbiasa menggunakan minyak tanah, apalagi pemerintah terlalu mendadak dan tidak terencana secara komprehensif. Program kebijakan pemerintah ini dilakukan dalam bentuk program pengalihan subsidi dan penggunaan minyak tanah oleh masyarakat ke gas elpiji 3 kilogram melalui pembagian paket elpiji 3 kilogram beserta isi, kompor, regulator dan selang secara gratis kepada masyarakat yang memiliki kriteria yang sudah ditentukan sebelumnya.

Dalam melaksanakan kebijakan tersebut, pemerintah melakukan kerja sama dengan perusahaan pengelolaan industri gas elpiji 3 kilogram yang selama ini dilakukan oleh PT Pertamina. PT Pertamina sendiri merupakan perusahaan gas elpiji 3 kilogram yang dimiliki Pemerintah Indonesia (*Nasional Oil Company*), yang berdiri sejak tanggal 10 Desember 1957. PT Pertamina berstatus Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pada pelaksanaannya, PT Pertamina yang memproduksi gas elpiji 3 kilogram melayani kebutuhan energi dalam negeri dengan mengelola kegiatan operasi yang terintegrasi di sektor gas elpiji 3 kilogram, dan panas bumi.³ Maka dari itu, posisi dari PT Pertamina disini ialah sebagai produsen, sedangkan masyarakat bertindak sebagai konsumen atau pemakai dari barang produksi PT Pertamina berupa gas elpiji 3 kilogram.

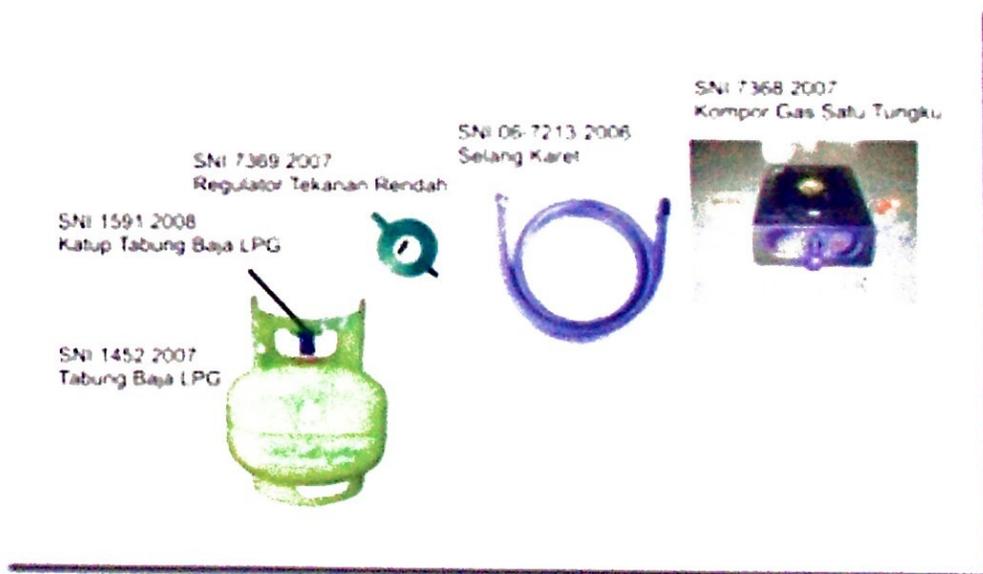
Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan. Namun

³http://www.bphmiGas Elpiji 3 Kilogram.go.id/p/bphmiGas Elpiji 3 Kilogrampages/generalinfo/about_us.html diakses pada tanggal 1 oktober 2010.

disisi lain, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen cenderung selalu berada dalam posisi yang lemah. Sehingga konsumen menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha.

Pada kenyataannya, kebijakan konversi minyak tanah ke gas yang cenderung dipaksakan dan mendadak itu, banyak membuat rugi pemakai gas elpiji 3 kilogram tersebut. Beberapa masalah yang membuat pemakai gas elpiji 3 kilogram merugi, misalnya kecelekaan seperti tabung gas meledak, regulator dan selang yang tidak sesuai standar. Berikut ini merupakan ciri-ciri produk gas elipji 3 kilogram yang merupakan hasil konversi minyak tanah yang sesuai standar.

Gambar 1. Contoh Paket Elpiji 3 Kilogram Standar



Apabila terjadi kecelakaan seperti meledaknya tabung gas elpiji 3 kilogram tersebut, terdapat 2 (dua) kemungkinan. Pertama, bahwa memang benar-benar tabung gas atau paket dari kompor yang tidak sesuai standar. Kedua, bila memang kurang

pahamnya masyarakat terhadap penggunaan gas elipiji 3 kilogram, yang disebabkan karena masyarakat Indonesia sudah lebih sering menggunakan kompor minyak tanah.

Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, jika suatu produk merugikan konsumen, maka produsen wajib bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang diderita konsumen, dan konsumen mempunyai hak untuk menuntut kerugian yang mereka derita. Kewajiban dan hak tersebut tetap melekat meskipun antara produsen sebagai pelaku usaha dan konsumen sebagai korban tidak terdapat persetujuan terlebih dahulu sebelumnya.⁴

Oleh sebab itu, apabila PT Pertamina tidak memberikan perlindungan terhadap konsumen atau pemakai tabung gas elpiji 3 kilogram sesuai dengan standar, maka PT Pertamina dapat dimintakan pertanggungjawaban. Mekanisme yang dapat ditempuh oleh konsumen yaitu dapat mengadukannya kepada lembaga yang berwajib atau lembaga yang berwenang untuk mengusut hal tersebut. Dalam hal ini yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yang merupakan lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dalam bidang pemberian advokasi kepada konsumen.

Berdasarkan hal tersebut, penulis berkeinginan untuk membahas dalam penulisan skripsi ini dengan judul **“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pemakai Tabung Gas Elpiji 3 Kilogram ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”**.

⁴ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Hukum Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Penerbit Panta Rei, 2005, hal. 1

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pemakai tabung gas elpiji 3 kg menurut dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa terhadap konsumen tabung gas elpiji 3 kg menurut dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penulis skripsi ini, secara umum adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen tabung gas elpiji 3 kilogram ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa terhadap konsumen tabung gas elpiji 3 kilogram ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat yang terbagi dua kategori, yaitu:

1. Manfaat praktis, dapat dijadikan sebagai landasan pemikiran untuk lebih meningkatkan kesadaran akan hak-hak dan tanggungjawab para pihak-pihak yang terkait, baik dari konsumen, pelaku usaha maupun pemerintah.
2. Manfaat teoritis, dapat menambah wawasan, pengetahuan dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum umumnya dan bidang hukum perlindungan konsumen, khususnya tentang perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa tabung gas elpiji 3 kilogram ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

E. Ruang Lingkup

Perlindungan terhadap konsumen merupakan bidang kajian yang mempunyai cakupan yang cukup luas, karenanya agar pembahasan skripsi ini tidak menyimpang dari permasalahan sehingga dapat terarah dan sesuai dengan obyek permasalahan dan judul, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan pada masalah kajian yuridis tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pemakai tabung gas elpiji 3 kilogram ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

F. Metode Penelitian

Dalam usaha pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini, penulis mengadakan penelitian dengan menggunakan metode sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan Permasalahan

Metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris, yaitu penelitian hukum yang didasarkan fakta di lapangan.⁵ Penelitian ini bermaksud meneliti dan menganalisis tentang perlindungan hukum ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun tidak menutup kemungkinan penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empirik menggunakan data primer dan data sekunder sebagai data penunjang atau pelengkap, 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

Adapun jenis penelitian ini hanya bersifat deskriptif yang meneliti serta menggambarkan dan menjelaskan gejala hukum yang hidup di dalam masyarakat.

⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 1986, hal. 52.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

- 1) Data Primer; yaitu data yang didapat secara langsung dengan mengadakan penelitian di lapangan, melalui wawancara dengan pihak terkait, yaitu pihak Pertamina yang diwakili oleh Bapak Cesario Ali Farhan selaku staff Perencanaan dan Pengendalian Gas Domestik pada UP III Pemasaran, dan dari pihak YLKI yang diwakili oleh Ibu Vina Yulianti selaku Sekretaris YLKI Provinsi Sumatera Selatan.
- 2) Data Sekunder, yaitu data yang didapat melalui penelitian perpustakaan dan literatur.

b. Sumber Data

Data sekunder yaitu data yang dikaji berupa peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan dalam skripsi ini dan di samping itu juga dipergunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden sebagai data penunjang. Adapun data sekunder yang dimaksud terdiri dari:

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, dan terdiri dari:
 - Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 - Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
 - Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001; dan
 - Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002.
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yaitu:
- Buku-buku literatur;
 - Hasil-hasil penelitian, seminar, sosialisasi atau penemuan ilmiah lainnya;
 - Internet;
 - Ketentuan-ketentuan lain yang mempunyai keterkaitan langsung dengan objek kajian penulisan.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, meliputi:
- Kamus;
 - Koran, majalah, atau jurnal; dan
 - Referensi-referensi lain yang relevan dengan penulisan skripsi ini.

4. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi ini, penulis mengambil lokasi di Kota Palembang yang meliputi PT Pertamina UP III Pemasaran, Jalan Ahmad Yani 16 Ulu, Plaju, Palembang dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), bertempat di Komplek Puri Demang Raya, Blok Edelwise No. 1, Palembang.

5. Metode Pengumpulan Data

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

a. Penelitian Lapangan

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 Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, dan PT Pertamina selaku produsen yang memproduksi gas elpiji 3 kilogram tentang bagaimana memberikan perlindungan kepada konsumen.

b. Penelitian Kepustakaan

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

perundangan-undangan yang berlaku yang sesuai dengan permasalahan yang akan dianalisis.

6. Metode Analisis Data

Data primer dan data sekunder yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, dalam arti data yang diperoleh akan diuraikan secara sistematis dan dikembangkan untuk menarik suatu kesimpulan dalam menggambarkan jawaban permasalahan.

Teknik analisis data kualitatif,⁶ berakar pada latar alamiah sebagai keutuhan, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, mengadakan analisis data secara induktif, mengarahkan sasaran penelitiannya pada usaha menemukan teori dasar, bersifat deskriptif, lebih mementingkan proses daripada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangan penelitiannya bersifat sementara, dan hasil penelitiannya disepakati oleh kedua belah pihak; peneliti dan subjek penelitian.

Dasar teoritis penelitian bertumpu pada pendekatan fenomenologis, berusaha memahami subjek dari segi pandangan mereka sendiri. Interaksi simbolik mendasarkan diri atas pengalaman manusia yang ditengahi dengan penafsiran; segala sesuatu tidak memiliki pengertian sendiri-sendiri, sedangkan pengertian itu dikenakan padanya oleh seseorang sehingga dalam

⁶ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1999.

hal ini penafsiran menjadi esensial. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis berusaha memberikan pengenalan terhadap konsep penelitian kualitatif, baik dilihat dari segi konsep itu sendiri, ciri-cirinya maupun dasar teoritis yang melatarbelakanginya.

Penarikan kesimpulan yang digunakan dalam penulisan ini yaitu menggunakan metode penarikan kesimpulan secara induktif. Metode induktif banyak digunakan dalam metode penelitian empiris, yang digunakan untuk penarikan kesimpulan dari kasus-kasus individual nyata menjadi kesimpulan umum.⁷

⁷ <http://id.shvoong.com/humanities/philosophy/1787024-logika-deduksi-dan-induksi/>

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Harahap, Yahya. *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. Citra Aditya Bakti. 1997.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika. Jakarta. 2008.
- Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. 2004.
- Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung. 1999.
- N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005.
- Raharjo, Satjipto. *Hukum dan Masyarakat*. Angkasa. Bandung. 2000.
- Salim, *Hukum Pertambangan di Indonesia*. Penerbit Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2004.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Gramedia. Jakarta. 2004.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Penerbit PT Citra Aditya Bakti. Bandung. 2006.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Universitas Indonesia Press. Jakarta. 1986.
- Sudarsono, *Pengantar Ilmu Hukum*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta. 2007.
- Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Yogyakarta, Visi Media. 2008.
- Tiur Marlina Sllalahi, *Perlindungan Hukum bagi Pengguna Nada Sambung Pribadi Telkomsel*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, 2008.
- Usman, Rachmat. *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*. Djambatan. Jakarta. 2002.
- ### **Makalah:**
- Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Sumatera Selatan. *Makalah Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen*. Jakarta. 2002.

Direktorat Perlindungan Konsumen, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dan Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Pedoman Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Departemen Perindustrian dan Perdagangan, Jakarta, 2002.

Peraturan perundang-undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Internet:

<http://www.antikorupsi.org/mod.php?mod=publisher&op=viewarticle&artid=1374>, oleh Emerson Yuntho, *Hukum dan Monitoring Peradilan ICW*, diakses pada tanggal 20 Oktober 2010

[http://www.bphmiGas Elpiji 3 Kilogram.go.id/p/bphmiGas Elpiji 3 Kilogrampages/generalinfo/about_us.html](http://www.bphmiGasElpiji3Kilogram.go.id/p/bphmiGasElpiji3Kilogrampages/generalinfo/about_us.html) diakses tanggal 20 Januari 2009 diakses tanggal 4 Maret 2009.

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

<http://pkditjenpdn.depdag.go.id/index.php?page=konsumen> diakses tanggal 20 Agustus 2010.

<http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php> diakses tanggal 20 Agustus 2010.

<http://www.tunardy.com/artikel/perlindungan-konsumen/asas-dan-tujuan-hukum-perlindungan-konsumen/>diakses tanggal 20 Agustus 2010

<http://id.shvoong.com/humanities/philosophy/1787024-logika-deduksi-dan-induksi/>

http://gasdom.pertamina.com/profil_sekilas_gasdom.aspx

http://gasdom.pertamina.com/profil_visu_dan_misi.aspx

Lain-Lain:

Bahan kuliah Hukum Perikatan oleh Mohjan S.H., M.Hum, Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Bahan Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen oleh Sri Handayani, S.H., M.Hum,
Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Wawancara dengan Cesario Ali Farhan, staff Perencanaan dan Pengendalian Gas
Domestik UP III Pemasaran Pertamina dilaksanakan pada hari Senin, tanggal
25 Oktober 2010.

Wawancara dengan Ibu Vinna Yulianti, Sekretaris YLKI Sumatera Selatan
dilaksanakan hari Senin, tanggal 11 Oktober 2010.