



ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KESELAMATAN DAN KEAMANAN KONSUMEN SPBU APABILA TERJADI KECELAKAAN DI PROVINSI RIAU

Muhammad Farel Fahrezi, Paramita Prananingtyas, Rinitami Njatrijani

Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : m.farelfahrezi90@gmail.com

Abstrak

SPBU merupakan tempat yang memiliki potensi bahaya yang dapat mengancam keselamatan dan keamanan konsumen, baik akibat dari kesalahan pelaku usaha maupun kesalahan dari konsumen. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji tanggung jawab pelaku usaha SPBU atas kerugian Konsumen dan penyelesaian sengketa kerugian di SPBU. Penelitian ini menerapkan metode yuridis empiris dengan pendekatan analisis kualitatif. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta bahan hukum sekunder diperoleh melalui jurnal, buku-buku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecelakaan terjadi akibat kesalahan pelaku usaha, maka pelaku usaha wajib untuk mengganti rugi. Namun, kecelakaan juga dapat disebabkan oleh kelalaian konsumen sendiri, maka pelaku usaha tidak dapat dimintai pertanggungjawaban dan konsumen wajib untuk mengganti rugi. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui litigasi maupun non-litigasi, dan umumnya diselesaikan dengan cara mediasi.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen; SPBU; Ganti Rugi

Abstract

Gas stations are facilities with inherent risks that may compromise consumer safety due to negligence by business operators or consumers themselves. This study aims to examine the legal responsibility of gas station operators in the event of consumer losses and the mechanisms used to resolve such disputes. The research adopts an empirical juridical method with a qualitative analysis approach. Secondary data is obtained through a literature review of primary legal sources such as Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, the Civil Code, and secondary legal materials including journals and books. The findings show that if an accident is caused by the operator's fault, they are obliged to provide compensation. However, if negligence lies with the consumer, the operator cannot be held liable and the consumer must bear responsibility. Disputes may be settled through litigation or non-litigation methods, with mediation being the most commonly used approach.

Keywords : *Consumer Protection; Gas Station; Compensation*

I. PENDAHULUAN

SPBU mempunyai fungsi yang sangat penting bagi masyarakat, akan tetapi SPBU juga memiliki risiko yang tinggi terhadap kecelakaan, terutama kebakaran. BBM memiliki sifat yang mudah terbakar sehingga dapat membahayakan konsumen. Oleh karena itu, keselamatan dan keamanan di SPBU merupakan aspek yang tidak boleh diabaikan konsumen, pelaku usaha. Kebakaran di SPBU itu sendiri disebabkan oleh berbagai faktor seperti BBM yang sifatnya mudah terbakar dan kondisi operasional SPBU yang rentan terhadap kelalaian konsumen dan operator. Salah satu contoh kasus terbakarnya SPBU terjadi di Pekanbaru, Riau. Kebakaran

tersebut disebabkan oleh frekuensi handphone yang berasal dari konsumen yang sedang melakukan pengisian bahan bakar minyak. Frekuensi ini mengakibatkan munculnya percikan api sehingga terjadinya kebakaran. Akibat dari insiden ini konsumen mengalami luka bakar dan pelaku usaha SPBU mengalami kerugian. Maka dari itu kecelakaan di SPBU tidak hanya disebabkan oleh pelaku usaha saja, namun juga dapat disebabkan oleh konsumen itu sendiri. Konsumen sering mengabaikan regulasi yang telah ditetapkan SPBU seperti menyalakan telepon ketikan melakukan pengisian bahan bakar minyak, merokok di area SPBU serta tidak mematikan mesin ketika melakukan pengisian bahan bakar minyak.

SPBU merupakan tempat yang sangat beresiko mengalami kecelakaan, terutama kebakaran. Karena itu, keselamatan dan keamanan di SPBU merupakan aspek yang tidak boleh diabaikan konsumen, pelaku usaha, dan pekerja. Pemerintah dan pelaku usaha SPBU wajib mengikuti regulasi yang berlaku. Pemerintah dan Pertamina telah menetapkan standar operasional serta peraturan dalam menjamin keselamatan dan keamanan konsumen. Langkah preventif yang digunakan Pertamina untuk menjamin keamanan dan keselamatan antara lain pemasangan tanda rambu peringatan, seperti dilarang merokok, harus mematikan mesin ketika pengisian BBM, serta dilarang menggunakan handphone. Peraturan ini berguna untuk mencegah terjadinya kebakaran atau ledakan yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap kedua kepentingan, yang terlibat yaitu konsumen dan pelaku usaha SPBU. Pemilik usaha juga wajib menyediakan peralatan penanggulangan kebakaran, sistem keamanan yang memadai, pendeteksi bocor, sensor api dan saluran air. Tujuan dari semua tindakan ini adalah untuk mengurangi risiko kecelakaan, seperti kebakaran atau ledakan yang dapat membahayakan konsumen.

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan hukum adalah perlindungan atau pembelaan yang diberikan kepada subjek hukum melalui undang-undang tertulis dan lisan dengan tujuan mencegah dan melindungi. Maka, perlindungan hukum memiliki fungsi terkait dengan gagasan bahwa hukum menciptakan keadilan, ketertiban, dan ketentraman. Dalam menerapkan hukum dan memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat, harus ada suatu tempat yang dikenal sebagai fasilitas perlindungan hukum.¹ Sarana perlindungan hukum terbagi menjadi dua kategori, yaitu represif dan preventif.

Istilah perlindungan preventif menggambarkan perlindungan hukum yang ditetapkan oleh negara untuk mencegah atau mencegah kegiatan kriminal. Undang-undang dan peraturan menetapkan pedoman ini untuk menghindari kegiatan kriminal. Ketika terjadi perselisihan atau pelanggaran, upaya terakhir pemerintah dalam menjatuhkan sanksi atau hukuman, seperti denda, penjara, dan hukuman lebih lanjut, dikenal sebagai perlindungan hukum represif.²

¹ Wahyu Simon Tampubolon, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4, no. 1 (2016): 53–61, <https://doi.org/10.36987/jiad.v4i1.356>.

² Chandra Adi Gunawan Putra, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujjanti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat," *Jurnal Konstruksi Hukum* 4, no. 1 (2023): 13–19, <https://doi.org/10.22225/jkh.4.1.6180.13-19>.

SPBU merupakan area yang rawan terjadinya kecelakaan yang dapat membahayakan keselamatan dan keamanan konsumen. Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen. Pasal 1 angka 1 UUPK menjelaskan perlindungan konsumen merupakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Kepastian hukum yang dimaksud dalam UUPK adalah usaha pemerintah untuk menjamin bahwa konsumen dapat menentukan barang dan jasa yang mereka butuhkan dan bahwa pemerintah dapat membela hak-haknya dalam kasus dimana pelaku usaha membuat konsumen dirugikan.

Konsumen merupakan lawan kata dari produsen, yaitu pihak yang memanfaatkan komponen pangan, barang industri, dan barang lainnya. Individu yang pernah menggunakan produk atau layanan jasa yang didistribusikan kepada masyarakat bisa digolongkan sebagai konsumen. Konsumen memiliki hak yaitu konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, konsumen berhak atas kebebasan memilih produk, konsumen berhak mendapatkan informasi yang akurat, konsumen berhak untuk didengar keluhan serta pendapatnya, jika barang tidak sesuai dengan janji, konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi atau penggantian barang dan konsumen berhak atas advokasi, pembelaan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara memadai.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dalam penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen atas peristiwa yang terjadi di SPBU serta bagaimana penyelesaian sengketa hukum atas kerugian yang terjadi di SPBU atas tindakan konsumen.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris, yang bertujuan untuk mengkaji ketentuan hukum positif terkait serta melihat penerapannya di lapangan. Spesifikasi penelitian ini adalah deskriptif analitis. Pendekatan ini berupaya untuk menawarkan gambaran atau penjelasan menyeluruh tentang topik dan objek penelitian sekaligus berupaya untuk mengungkapkan informasi secara objektif dan menyeluruh berdasarkan temuan penelitian. Data yang digunakan terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan konsumen dan pengelola SPBU, serta data sekunder yang diperoleh dari literatur, jurnal, dan peraturan perundang-undangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan wawancara, kemudian dianalisis secara kualitatif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

A.1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang Dialami Konsumen Atas Peristiwa Yang Terjadi Di SPBU

Pelaku usaha Stasiun Bahan Bakar Umum (SPBU) harus memperhatikan dan menjamin faktor keselamatan serta keamanan konsumen yang sedang melakukan pengisian bahan bakar di SPBU. Dalam menjamin keselamatan serta keamanan

konsumen, Pertamina yang berperan sebagai penyedia Bahan Bakar Umum (BBM) memiliki kebijakan dan prosedur yang diterapkan dan harus diikuti oleh pelaku usaha SPBU untuk mencegah terjadinya kecelakaan dan untuk melindungi keselamatan dan keamanan konsumen di SPBU. Keamanan serta keselamatan tidak hanya menjadi tanggung jawab pelaku usaha SPBU.

Pertamina memiliki kebijakan dan prosedur guna menghentikan kecelakaan yang dapat merugikan dua pihak terkait yaitu konsumen dan pelaku usaha serta memperhatikan jaminan keselamatan dan keamanan konsumen di SPBU. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Taufik selaku Sales Branch Manager Pertamina (SBM) Wilayah Provinsi Riau, dalam menjamin keselamatan dan keamanan konsumen di SPBU, setiap pelaku usaha diwajibkan untuk mematuhi Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Pertamina.

Dalam mencegah terjadinya kecelakaan di SPBU Pertamina mewajibkan setiap SPBU memasang tanda peringatan, seperti tanda peringatan dilarang merokok, dilarang menyalakan ponsel dan setiap kendaraan harus mematikan mesin ketika pengisian BBM. Selain itu setiap pelaku usaha SPBU wajib menyediakan alat pemadam api ringan (APAR) dan alat pemadam api besar (APAB) di area SPBU. Pertamina juga melakukan audit terhadap setiap SPBU. Audit dilakukan setiap satu bulan sekali dan apabila SPBU lulus audit selama empat bulan berturut-turut, frekuensi audit berkurang menjadi dua bulan sekali.

Pendekatan mediasi antara konsumen dan pelaku usaha dapat dimanfaatkan untuk menyelesaikan sengketa akibat kecelakaan yang dilakukan oleh pelaku usaha SPBU. Pihak SPBU wajib bertanggung jawab kepada konsumen dan memberikan kompensasi terhadap peristiwa kecelakaan yang menimbulkan kerugian akibat kecerobohan pengelola SPBU.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan perwakilan Pertamina Provinsi Riau, dalam praktiknya, pelaku usaha umumnya akan langsung memberikan kompensasi ganti rugi tanpa harus melalui proses litigasi. Selain itu, Pertamina juga dapat memberikan sanksi berupa teguran lisan maupun tertulis. Teguran yang diberikan oleh Pertamina dapat berupa peringatan tertulis atau tindakan pembinaan, seperti penghentian operasional sementara dengan durasi tertentu, tergantung tingkat kesalahan yang terjadi.

A.2. Penyelesaian Sengketa Hukum Atas Kerugian Yang Terjadi di SPBU Atas Tindakan Konsumen

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) merupakan tempat yang memiliki potensi terjadinya permasalahan yang dapat merugikan pelaku usaha maupun konsumen. Kerugian yang disebabkan oleh kecelakaan di SPBU dapat berupa gangguan operasional, kerusakan fasilitas atau alat di SPBU, risiko finansial berupa kerugian yang dialami oleh pelaku SPBU, keselamatan serta keamanan pekerja dan konsumen, kendaraan konsumen mengalami kerusakan.

Kecelakaan yang terjadi di lingkungan SPBU tidak hanya disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pemilik SPBU, tetapi juga seringkali disebabkan oleh kelalaian konsumen sendiri. Namun, Konsumen sering kali mengabaikan regulasi atau larangan yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha dan Pertamina sehingga berdampak merugikan konsumen itu sendiri.

Menurut Bapak Taufik selaku perwakilan dari Pertamina Wilayah Provinsi Riau, mengungkapkan bahwa salah satu contoh kasus kecelakaan SPBU yang pernah terjadi di Wilayah Provinsi Riau yaitu terdapat insiden Stasiun Bahan Bakar Umum (SPBU) terbakar yang berada di Wilayah Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau yang terjadi pada 10 September 2024 yang disebabkan karena motor konsumen mengalami korsleting. Akibat dari insiden kebakaran ini pihak SPBU mengalami kerugian finansial dan kerusakan atas fasilitas SPBU. Dalam penyelesaian kasus ini diselesaikan dengan jalur mediasi atau kekeluargaan. Namun, hasil dari mediasi konsumen tidak mau mengganti rugi senilai kerugian yang dialami oleh pelaku usaha SPBU karena konsumen terkendala biaya yang sangat mahal sehingga tidak mampu untuk mengganti kerugian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Taufik selaku perwakilan dari Pertamina, sebagian besar peristiwa yang terjadi di SPBU diselesaikan melalui mediasi, dalam kasus kebakaran atau kecelakaan di SPBU pada umumnya biaya perbaikan kerusakan di SPBU ditanggung oleh pelaku usaha sendiri. Dalam proses mediasi Bapak Taufik mengatakan Pertamina tidak terlibat kecuali jika berkaitan dengan sengketa hak kepemilikan SPBU. Namun, jika permasalahan yang terjadi adalah kecelakaan di SPBU, Pertamina tidak memiliki wewenang untuk turut ikut campur dalam penyelesaiannya.

Pertamina juga mewajibkan Stasiun Bahan Bakar Umum (SPBU) untuk memiliki asuransi, mengingat SPBU merupakan bisnis yang termasuk dalam kategori high risk dan high profit. SPBU memiliki keuntungan yang sangat besar akan tetapi juga memiliki risiko yang sangat tinggi, maka untuk mengantisipasi kerugian seperti itu, asuransi merupakan syarat yang harus dimiliki oleh setiap SPBU.

Dalam permasalahan ini penyelesaian yang mengakibatkan kerugian di SPBU yang disebabkan oleh konsumen, dalam menyelesaikan permasalahan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dapat dilakukan dengan beberapa pendekatan penyelesaian seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang berfungsi untuk memberikan solusi dalam penyelesaian sengketa dengan cepat, efisien, dan terjangkau dan tanpa melalui proses litigasi.

B. Pembahasan

B.1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang dialami Konsumen Atas Peristiwa Yang Terjadi di SPBU

Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha Stasiun Bahan Bakar Umum (SPBU) harus memperhatikan aspek krusial yaitu keselamatan dan keamanan konsumen. SPBU merupakan tempat yang rawan terhadap kecelakaan dan kebakaran yang dapat membahayakan konsumen. Karena hal itu diperlukan adanya regulasi secara khusus mengenai perlindungan terhadap konsumen. UUPK lahir sebagai bukti kepedulian pemerintah atas konsumen di Indonesia. Ahli hukum Az. Nasution mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai keseluruhan aturan yang

menjadi landasan dalam memberikan konsumen perlindungan terhadap interaksi serta permasalahan yang muncul.³

Pada dasarnya, hukum tidak bisa dipisahkan dengan asas-asas yang menjadi dasar berdirinya. Perlindungan konsumen adalah tanggung jawab yang harus diemban secara bersama-sama oleh pemerintah, masyarakat, dan pelaku usaha. Perlindungan konsumen memainkan peran yang sangat krusial di Indonesia, karena sasaran utamanya adalah untuk melindungi masyarakat sebagai konsumen yang berada dalam kondisi yang lebih rentan dibandingkan pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan bahwa perlindungan konsumen memiliki asas-asas sebagai berikut:

1. Asas manfaat
2. Asas keadilan
3. Asas keamanan dan keselamatan konsumen
4. Asas keseimbangan
5. Asas kepastian hukum

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) merupakan tempat konsumen dapat memenuhi kebutuhan mereka terhadap bahan bakar minyak. Dalam menjalankan operasionalnya, Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum tidak terlepas dari risiko kebakaran, karena produk BBM merupakan bahan yang mudah terbakar yang dapat merugikan konsumen dan pelaku usaha. SPBU merupakan tempat yang memiliki risiko tinggi terhadap kecelakaan dan kebakaran yang dapat merugikan pelaku usaha maupun konsumen. Peristiwa di SPBU yang menyebabkan kecelakaan dan kebakaran seperti:

1. Konsumen merokok di area SPBU
2. Konsumen menyelakan telepon ketika pengisian
3. Korsleting listrik
4. Tumpahan BBM

SPBU merupakan tempat yang memiliki risiko terhadap keselamatan dan keamanan konsumen, maka dari itu Pertamina memiliki kebijakan untuk menjamin keselamatan dan keamanan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sales Branch Manager Pertamina (SBM) Wilayah Provinsi Riau Bapak Taufik, untuk menjamin keselamatan dan keamanan konsumen di SPBU Pertamina Wilayah Provinsi Riau, setiap pelaku usaha wajib dan harus mematuhi Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang ditetapkan di setiap operasional SPBU. Bukan hanya pelaku bisnis yang bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan, tetapi konsumen juga menanggung sebagian kewajiban tersebut.

Dalam melindungi konsumen SPBU di Provinsi Riau, upaya tindakan preventif yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha dan Pertamina untuk mencegah terjadinya kecelakaan di area SPBU adalah menerapkan berbagai prosedur keselamatan seperti pemasangan rambu dan tanda peringatan supaya konsumen mendapatkan informasi terkait pencegahan terjadinya kecelakaan. Rambu dan tanda peringatan di area SPBU tersebut harus jelas, mudah dimengerti, dan dapat terbaca oleh semua orang yang sedang berada di area SPBU. Rambu dan tanda peringatan tersebut berisi:

1. Tanda dilarang merokok

³ Az. Nasution, 2002, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu pengantar, Jakarta: Diadit Media

2. Tanda harus mematikan mesin
3. Tanda larangan penggunaan telepon ketika melakukan pengisian BBM
4. Tanda dilarang menggunakan kamera di area SPBU

Konsumen memiliki hak yang harus dihormati oleh pelaku usaha terutama hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen dalam mengonsumsi atau menggunakan barang maupun jasa. Hal ini berfungsi untuk memastikan bahwa konsumen dapat memperoleh barang dalam hal ini BBM, konsumen tidak hanya memenuhi kebutuhan mereka akan bahan bakar dan juga memperoleh kenyamanan, keamanan dan keselamatan. Sebagai contoh pelaku usaha SPBU wajib memastikan fasilitas dan layanan sesuai dengan prosedur yang telah dibuat dan tidak membahayakan konsumen. Dengan hal ini dapat dikatakan bahwa, Pasal 4 huruf (a) UUPK ini mempunyai fungsi sebagai landasan hukum untuk menjamin bahwa konsumen dapat menikmati barang maupun jasa dengan rasa aman, nyaman serta tidak ada rasa khawatir akan bahaya yang mungkin akan merugikan konsumen. keselamatan dan keamanan konsumen juga dijelaskan pada Pasal 16 ayat 1 huruf c Permen ESDM Nomor 13 Tahun 2018 menjelaskan badan usaha niaga migas dan penyalur berkewajiban untuk melindungi hak konsumen dengan cara menjamin keselamatan, keamanan dan kenyamanan konsumen.

Jika pelaku usaha lalai dan tidak melaksanakan tanggung jawabnya terhadap keselamatan dan keamanan konsumen, sehingga menyebabkan konsumen mengalami kerugian, pelaku usaha tersebut bertanggung jawab untuk mengganti kerugian konsumen. Pasal 19 ayat 1 UUPK menjelaskan “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.⁴ Apabila konsumen dirugikan akibat peristiwa yang terjadi di SPBU maka berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain mewajibkan pelaku untuk memberikan ganti rugi.

Dengan demikian, jika konsumen melakukan pengisian BBM di SPBU dan konsumen mengalami kecelakaan seperti kebakaran, mesin kendaraan rusak, maka pelaku usaha wajib mengganti rugi. Pelaku usaha wajib mengambil tindakan dalam pemberian ganti rugi terhadap konsumen, apabila konsumen merasa mengalami kerugian, akibat dari kelalaian atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Hal ini tertuang pada Pasal 19 ayat 1 dan ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan tanggung jawab pelaku usaha yang menjelaskan:

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

⁴ Flora Pricilla Kalalo and Anna S Wahongan, “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Lex Privatum* IX, no. 4 (2021): 151–57.

Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.” Apabila pelaku usaha tidak kooperatif dan tidak bersedia untuk bertanggung jawab atas tindakannya atau kelalaiannya yang berakhir pada kerugian konsumen, maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau konsumen dapat menggugat pelaku usaha ke pengadilan. Dalam Pasal 19 ayat 3 UUPK pelaku usaha memiliki tenggang waktu untuk mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen selama 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi dilakukan. Akan tetapi, jika pelaku usaha tidak juga melakukan ganti rugi sesuai batas waktu yang ditentukan maka pelaku usaha dapat dikenakan tuntutan ganti rugi sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara.

Tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pelaku usaha mengenai peristiwa yang merugikan konsumen, atas peristiwa kecelakaan yang terjadi di SPBU merupakan aspek yang sangat penting, karena SPBU merupakan area yang memiliki risiko yang cukup tinggi akan kecelakaan dan kebakaran. Dengan demikian, harus ada aturan mengenai perlindungan terhadap konsumen, di Indonesia, perlindungan konsumen diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. kecelakaan di area SPBU bisa terjadi karena berbagai faktor seperti adanya korsleting listrik, tumpahan BBM, terjadinya kebocoran. Kecelakaan di SPBU juga bisa disebabkan oleh konsumen itu sendiri seperti konsumen merokok di area SPBU, menyalakan telepon dan tidak mematikan mesin ketika sedang melakukan pengisian bahan bakar. Maka dari itu Pertamina dan pelaku usaha SPBU harus melakukan tindakan preventif untuk mencegah itu terjadi seperti memasang tanda peringatan dilarang merokok, dilarang menyalakan telepon dan mematikan mesin ketika melakukan pengisian.

Dalam kasus kecelakaan di SPBU, pelaku usaha harus menjalankan kewajiban untuk mengganti kerugian kepada konsumen, dengan cara pengembalian biaya , mengganti barang yang mengalami kerusakan, atau pembayaran biaya pengobatan, sebagai akibat dari tindakan atas kesalahan yang diperbuat pelaku usaha SPBU.

B.2. Penyelesaian Sengketa Hukum Atas Kerugian Yang Terjadi di SPBU Atas Tindakan Konsumen

Kecelakaan di SPBU tidak hanya disebabkan oleh pelaku usaha, Namun, pada prakteknya sering kali terjadi timbulnya permasalahan yang menyebabkan kerugian akibat dari tindakan konsumen itu sendiri. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Taufik, selaku Sales Branch Manager (SBM) Pertamina, terdapat kasus kebakaran yang terjadi di sebuah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum yang berada di Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau, pada 10 September 2024. Kebakaran tersebut disebabkan oleh korsleting pada sepeda motor milik salah satu konsumen saat melakukan pengisian bahan bakar. Namun, konsumen yang menyebabkan kebakaran tidak bersedia mengganti kerugian yang dialami oleh SPBU. Pada akhirnya, pihak SPBU terpaksa menanggung sendiri biaya perbaikan fasilitas yang rusak akibat kebakaran tersebut.

Kecelakaan di SPBU tidak hanya disebabkan oleh pelaku usaha SPBU, akan tetapi pada prakteknya sering kali terjadi timbulnya permasalahan yang menyebabkan kerugian akibat dari tindakan konsumen itu sendiri. Konsumen sering

kali mengabaikan regulasi di SPBU yang dapat membahayakan konsumen itu sendiri dan dapat merugikan pelaku usaha SPBU. Konsumen juga bertanggung jawab untuk mematuhi aturan petunjuk informasi dan prosedur yang telah ditetapkan, sesuai yang diatur dalam Pasal 5 huruf a UUPK. Berdasarkan Pasal 27 UUPK, jika kelalaian atau kesalahan konsumen yang disebabkan oleh konsumen itu sendiri, Pelaku usaha dapat dibebaskan atau tidak dapat diminta pertanggungjawaban. Berdasarkan Pasal 1365 dan 1366 KUHPerdara Konsumen juga wajib mengganti kerugian kepada pelaku usaha akibat dari tindakan dan kesalahan konsumen itu sendiri.

Menurut Bapak Taufik, penyelesaian insiden di SPBU umumnya dilakukan melalui jalur kekeluargaan, yaitu dengan cara mediasi antara pihak SPBU dan konsumen. Dalam kasus kebakaran ini, biaya perbaikan ditanggung oleh pengusaha SPBU, mengingat konsumen tidak memiliki kemampuan finansial untuk membayar ganti rugi. Selain itu, SPBU juga telah memiliki asuransi yang diwajibkan oleh Pertamina, mengingat bisnis SPBU termasuk dalam kategori *high risk* (berisiko tinggi) dan *high profit* (berpotensi keuntungan besar). Oleh karena itu, keberadaan asuransi menjadi kewajiban bagi setiap SPBU guna mengantisipasi risiko kerugian akibat insiden seperti kebakaran.

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui dua metode, yaitu litigasi dan non litigasi. Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa, "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa."

Penyelesaian secara litigasi mempunyai kekurangan dalam menyelesaikan sengketa, sehingga pelaku usaha lebih memilih metode non litigasi. Hal ini disebabkan karena metode non litigasi mempunyai keunggulan, seperti biaya yang murah, efektif dan tidak memakan waktu yang lama. Sedangkan penyelesaian sengketa dengan menggunakan metode litigasi mempunyai kekurangan sendiri yaitu memakan waktu yang lama karena sangat lamban dalam penyelesaiannya serta biaya yang akan dikeluarkan biasanya besar.

Dalam melakukan upaya menyelesaikan sengketa yang terjadi, dapat diselesaikan dengan dua cara, yaitu melalui metode litigasi dan non litigasi. Metode litigasi menjalankan proses hukum yang didasarkan pada undang-undang dan diselesaikan di pengadilan. Sedangkan, metode non-litigasi penyelesaian yang dilakukan tanpa melibatkan proses hukum. Non-litigasi merupakan penyelesaian yang sangat efektif, cepat dan murah. Penyelesaian secara non litigasi biasanya dilakukan dengan asas kekeluargaan, sehingga dalam penyelesaiannya dapat memberikan solusi yang memuaskan kedua belah pihak.

Dalam hasil penelitian di lapangan, penyelesaian sengketa yang terjadi di SPBU sering menggunakan metode non litigasi. Pelaku usaha sendiri tidak mau menyelesaikan permasalahan melalui jalur litigasi karena dapat memakan waktu yang lama serta biaya yang tinggi. Metode non litigasi dapat diselesaikan dengan tiga cara yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Namun, jika dalam non litigasi tidak tercapainya kesepakatan, maka bisa ditempuh melalui jalur litigasi,

Pengadilan akan mengevaluasi seberapa besar tanggung jawab konsumen yang berdampak kerugian di SPBU.

Pasal 1365 KUHPdata menjelaskan “tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”. Dalam kasus ini jika kerugian yang dialami oleh pelaku usaha SPBU, maka konsumen harus mengganti rugi berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUHPdata.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama Bapak Taufik selaku perwakilan Pertamina Provinsi Riau, ditemukan bahwa dalam kasus sengketa di SPBU, Fakta di lapangan dari hasil mediasi yang telah dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen, hasilnya konsumen tidak mau untuk mengganti rugi senilai kerugian yang dialami oleh pelaku usaha SPBU. Faktor utama yang menyebabkan konsumen tidak mau mengganti kerugian karena konsumen terkendala atau tidak memiliki biaya untuk membayar ganti rugi serta biaya ganti rugi SPBU yang sangat besar. Pada akhirnya pelaku usaha SPBU yang memperbaiki kerugian yang terjadi. Namun, Pertamina telah mewajibkan pelaku usaha untuk menggunakan asuransi, tindakan preventif ini mempunyai tujuan untuk melindungi pelaku usaha SPBU jika terjadi hal yang tidak diinginkan.

BPSK merupakan salah satu opsi dalam penyelesaian sengketa. BPSK dibentuk melalui ketentuan dalam Pasal 49 ayat 1 UUPK yang berisi “Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.” BPSK menyelesaikan sengketa non-litigasi melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai tugas utama untuk melindungi hak-hak konsumen. Salah satu tugasnya adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan melalui metode arbitrase, konsiliasi, atau mediasi, yang bertujuan memberikan solusi cepat, efisien, dan terjangkau.

Jika terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, maka BPSK mempunyai peran sangat penting dalam penyelesaian permasalahan. Konsumen dapat mengajukan pengaduan tertulis kepada BPSK jika mereka merasa dirugikan. Menurut hasil wawancara dengan anggota BPSK Provinsi Riau Bapak Handriko, setelah menerima pengaduan maka BPSK akan melakukan Pemeriksaan terkait sengketa yang terjadi. Setelah melakukan pemeriksaan jika sengketa yang terjadi memenuhi persyaratan, maka BPSK akan memanggil kedua belah pihak untuk menghadiri proses penyelesaian. Dalam penyelesaian masalah dapat menggunakan metode mediasi, arbitrase dan konsiliasi untuk tercapainya kesepakatan antara kedua belah pihak.

Kecelakaan di SPBU tidak hanya disebabkan oleh pelaku usaha SPBU, akan tetapi pada prakteknya sering kali terjadi timbulnya permasalahan yang menyebabkan kerugian akibat dari tindakan konsumen itu sendiri. Konsumen sering kali mengabaikan regulasi di SPBU yang dapat membahayakan konsumen itu sendiri dan dapat merugikan pelaku usaha SPBU. Seperti kasus kebakaran SPBU di Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau terjadi karena kelalaian yang dilakukan oleh konsumen itu sendiri.

Sesuai dengan Pasal 27 UUPK, jika kelalaian atau kesalahan konsumen yang disebabkan oleh konsumen itu sendiri, Pelaku usaha dapat dibebaskan atau tidak

dapat diminta pertanggungjawaban, Konsumen juga bertanggung jawab untuk mematuhi aturan petunjuk informasi dan prosedur yang telah ditetapkan, sesuai yang diatur dalam Pasal 5 huruf a UUPK. Berdasarkan Pasal 1365 KUHPdata Konsumen juga wajib mengganti kerugian kepada pelaku usaha akibat dari tindakan dan kesalahan konsumen itu sendiri.

Penyelesaian sengketa atas kerugian di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) yang dilakukan oleh tindakan konsumen dapat melalui dua cara, yakni penyelesaian dengan jalur litigasi serta penyelesaian melalui jalur non-litigasi. Non-litigasi memiliki keunggulan yaitu cepat dan efisien. Penyelesaian secara non litigasi biasanya dilakukan oleh BPSK, penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan metode arbitrase, mediasi dan konsiliasi. Namun fakta yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa atau perselisihan antara pelaku usaha SPBU dan konsumen sering kali dilakukan melalui proses non-litigasi dengan menggunakan metode mediasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pertamina Provinsi Riau yaitu Bapak Taufik, fakta di lapangan dalam penyelesaian sengketa atas tindakan konsumen di SPBU yang mengakibatkan kerugian bagi pelaku usaha, dilakukan dengan metode mediasi. Namun, hasil mediasi yang diperoleh konsumen tidak dapat mengganti kerugian yang dialami oleh pelaku usaha SPBU, konsumen tidak memiliki biaya untuk membayar ganti rugi. Karena biaya ganti rugi terhadap SPBU sendiri sangat besar, maka dari itu konsumen tidak dapat untuk mengganti rugi karena tidak memiliki biaya yang cukup untuk mengganti kerugian di SPBU. Namun, Pertamina dan pelaku usaha telah melakukan tindakan preventif yaitu dengan cara menggunakan asuransi untuk menutup biaya kerugian tersebut.

IV. KESIMPULAN

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat dari peristiwa di SPBU adalah aspek yang sangat penting. Tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha SPBU wajib memberikan jaminan keselamatan, keamanan dan kenyamanan kepada konsumen. Dalam praktik di lapangan, apabila terjadi kecelakaan di SPBU yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha wajib untuk mengganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. kewajiban mengganti rugi telah diatur dalam Pasal 19 ayat 1 UUPK yang menjelaskan “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Berdasarkan Pasal 1365 KUHPdata, apabila kecelakaan di SPBU disebabkan kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat menuntut ganti rugi. Apabila pelaku usaha tidak kooperatif maka konsumen berhak menyelesaikan sengketa dengan BPSK.

Kecelakaan yang terjadi di SPBU tidak hanya disebabkan oleh pelaku usaha saja, namun dalam prakteknya sering kali disebabkan oleh tindakan konsumen itu sendiri. Konsumen sering mengabaikan regulasi yang telah ditetapkan SPBU seperti merokok, menyalakan telepon dan tidak mematikan mesin ketika pengisian



BBM. Apabila kerugian disebabkan oleh konsumen, maka sesuai dengan Pasal 27 UUPK pelaku usaha tidak dapat diminta pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami konsumen. Apabila kerugian yang disebabkan oleh tindakan konsumen sendiri maka sesuai dengan Pasal 1365 konsumen wajib mengganti kerugian pada pelaku usaha.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Az. Nasution, 2002, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit media

B. Jurnal

Chandra Adi Gunawan Putra, I Nyoman Putu Budartha, Ni Made Puspasutari Ujianti. "View of Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat.Pdf," 2023. <https://doi.org/https://doi.org/10.55637/jkh.4.1.6029.13-19>.

Kalalo, Flora Pricilla, and Anna S Wahongan. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Privatum IX*, no. 4 (2021): 151–57.

Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4, no. 1 (2016): 53–61. <https://doi.org/10.36987/jiad.v4i1.356>.

C. Peraturan dan Keputusan

Kitab Undang-Undang Hukum Pierdata (KUHPER)

Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Kegiatan Penyaluran Bahan Bakar Minyak, Bahan Bakar Gas Dan Liquefied Petroleum Gas

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2001 1999 tentang Perlindungan Konsumen