BAB III

PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN DALAM HAL KETIDAKSESUAIAN TERA DISPENSER PENGUKUR BBM DI SPBU DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM TEKNOLOGI DIGITAL

A. Pihak-pihak Yang Terkait Dalam Kegiatan Penggunaan Pengukur BBM di SPBU Dengan Menggunakan Sistem Teknologi Digital

Usaha-usaha untuk mencari cara kerja yang efektif dan efisien dalam manajemen pabrik dan perkantoran, telah dilakukan sejak abad 18 dengan adanya revolusi industri. Usaha yang mempercepat dan memperlancar pekerjaan kantor (*office work*) dilakukan dengan mengubah pekerjaan tangan (manual), yang sejak tahun 1812 sampai saat ini dikenal dengan.[21]

1. Mesin-mesin yang dioperasikan langsung oleh manusia, seperti mesin tik, mesin fotokopi, mesin jumlah, mesin hitung, dan mesin pembukuan.
2. Mesin-mesin yang dioperasikan melalui bahasa mesin, seperti *unit record machine (punched record)*, dan komputer.

Teknologi telah begitu maju dalam segala bidang dan begitu terbuka bagi semua orang, menyebabkan perusahaan harus berpacu dengan kebutuhan teknologi yang tumbuh didalam perusahaan dengan tingkat kemajuan teknologi diluar perusahaan. Penggunaan teknologi dalam dunia usaha nasional relatif maju. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa saat ini

[21] *Op.cit*, Heru Supraptomo, 1996, hlm. 19-20.

banyak pelayanan kegiatan usaha yang dilakukan dengan menggunakan kecanggihan teknologi. Seperti salah satu layanan kegiatan usaha di SPBU yang dilakukan dengan menggunakan alat ukur dengan menggunakan sistem teknologi digital. Layanan kegiatan usaha dengan menggunakan teknologi ini memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Ada beberapa pihak yang terkait dalam penyelenggaraan layanan kegiatan usaha di SPBU, yaitu :

1. Pelaku usaha

   Pengelola SPBU bisa katakan juga sebagai pelaku usaha, menurut Pasal 1 angka 3 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

   Bentuk atau wujud dari pelaku usaha:

   a. Orang perorangan, yakni setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
   b. Badan usaha, yakni kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha selanjutnya dapat dikelompokkan kedalam dua kategori, yakni:

1) Badan hukum. Menurut hukum, badan usaha yang dapat dikelompokkan ke dalam kategori badan hukum adalah PT, yayasan, perseroan terbatas dan koperasi.
2) Bukan badan hukum. Jenis badan usaha selain keempat bentuk badan usaha diatas dapat dikategorikan sebagai badan usaha bukan badan hukum, seperti CV dan firma.

Pengertian ini di dalam berbagai bidang eokonomi sangat luas, bukan hanya pada bidang produksi saja. Demikian jelaslah bahwa pengertian pelaku usaha menurut UU PK sangat luas. Pengertian pelaku usaha Yang dimaksud bukan hanya produsen, melainkan hingga pihak terakhir yang menjadi perantara antara produsen dan konsumen, seperti agen, distributor dan pengecer (konsumen perantara).[22]

Pelaku usaha juga meliputi Manajer operasi industri contohnya yaitu, pada pengisian bahan bakar umum (SPBU) dan lain-lain. Manajer operasi industri disini bertanggung jawab mengkoordinasi dan menyediakan jasa pelayanan yang baik.

2. Konsumen

Manusia dalam kehidupan sehari-hari tak lepas dari predikat konsumen, sebab dalam setiap aktifitas, manusia selalu melakukan konsumsi baik berupa barang maupun jasa. Konsumsi barang (produk) maupun jasa ini bisa didahului dengan transaksi jual beli, yaitu menukarkan sejumlah

[22]www.tunardy.com/pengertian+pelaku+usaha+menurut+uu+pk/+artikel+definisi+pelaku+usaha+SPBU&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id, diakses pada Tanggal 9 Desember 2010, pukul 17.13 WIB

uang dengan barang atau jasa, bisa juga tanpa didahului transaksi jual beli, sebagai contoh mengkonsumsi barang atau jasa karena mendapatkan hadiah, voucher, pemberian, dan lain-lain.

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pengertian konsumen dalam pasal 1 angka 2 adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Melaihat pada prakteknya, konsumen seringkali pernah mengalami ketidakpuasan dalam pemakaian barang atau jasa. Ketidakpuasan biasanya diakibatkan karena cacat produk, layanan jasa yang tidak sesuai dengan diiklankan, dan masih banyak hal lainnya. Akan tetapi seringkali konsumen kesulitan untuk mengajukan keluhan, menukar ataupun mendapatkan ganti rugi atas barang atau jasa yang tidak sesuai dengan yang diharapkam.

UUPK merupakan suatu instrumen hukum yang bertujuan untuk melindungi konsumen. Jual beli barang atau jasa terdapat hak dan kewajiban konsumen yang telah diatur oleh UUPK, yang merupakan sebuah produk hukum yang mengatur secara khusus tentang konsumen. Bila dicermati, mengenai asas hukum yaitu azas *lex specialis derogate lex generalis*, UUPK menjadi instrumen hukum yang secara khusus dipakai jika terjadi persengketaan antara konsumen dan pelaku usaha. Walaupun sebenarnya bisa digunakan BW untuk mengaturnya, namun dalam BW tidak dikenal istilah

konsumen, UUPK memang diundangkan dengan tujuan memberi perlindungan terhadap konsumen. Namun sebenarnaya UUPK ini tidak hanya mengatur tentang perlindungan konsumen semata tetapi juga mengatur tentang perlindungan terhadap pelaku usaha dari tindakan konsumen yang beritikat tidak baik terhadap pelaku usaha.[23]

B. Kendala-kendala dalam penggunaan Tera Pengukur BBM di SPBU Dengan Menggunakan Sistem Teknologi Digital

Kegiatan usaha dalam rangka meningkatkan efisiensi kegiatan oprasional dan mutu pelayanan dalam masa sekarang ini, perkembangan teknologi menyebabkan berbagai jenis usaha dan kompleksitas produk dan jasa dalam dunia usaha berkembang dengan pesat. Persaingan dunia usaha saat ini semakin ketat sehingga pelaku usaha harus mampu berkompetisi secara lebih efisien dengan teknologi yang semakin berkembang. Penerapan teknologi dilingkungan dunia usaha berjalan sangat cepat dan membutuhkan investasi yang tidak sedikit. Penggunaan teknologi dalam dunia usaha sekarang ini menjadikan perlakuan terhadap konsumen mulai berubah, hal tersebut dapat dilihat dalam melakukan suatu transaksi layanan saat ini sangat mengutamakan aspek kemudahan, feksibilitas, efisiensi dan kesederhanaan dengan tujuan untuk memudahkan konsumen dalam bertransaksi.

---

[23]http://kakak.org/home.php%3Fpage%3Dartikel%26id%3D38+artikel+pengertian+Konsumen+berdasarkan+UUPK&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id, diakses pada Tanggal 13 Desember 2010, pukul 10.31 WIB

Mengingat kegiatan usaha sangat rentan dengan aturan hukum, hal ini bukan menjadikan dunia usaha menjadi kompleks dan rumit, tetapi dengan adanya aturan-aturan yang ketat, diharapkan kepercayaan masyarakat serta kesinambungan dunia usaha akan terus dapat dikembangkan. Dampak dari ketatnya pengaturan mengenai dunia usaha ini akan menjamin kredibilitas dari dunia usaha itu sendiri.

Kegiatan usaha sebagai perantara antara para pihak, membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara konsumen dan pelaku usaha dalam pelayanan di BBM di SPBU. Melalui interaksi yang demikian antara pelaku usaha dengan konsumen, bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi suatu masalah yang apabila tidak diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

Interaksi yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen pada setiap masalah dapat menurunkan kualitas dunia usaha dalam hubungannya dengan kepercayaan masyarakat. Dari berbagai pengalaman yang ada timbulnya kendala antara pelaku usaha dengan konsumen disebabkan oleh :

1. Informasi yang kurang memadai antara produk atau jasa yang ditawarkan
2. Pemahaman terhadap aktivitas dan produk atau jasa dalam dunia usaha masih kurang
3. Penggunaan teknologi yang kurang menjamin pelayanan yang baik
4. Tenaga kerja yang kurang trampil

5. Tidak ada saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal masalah yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumen.

UUPK diberlakukan dalam rangka menyesuaikan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya. UUPK mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya berlandaskan pada falsafah kenegaraan republik Indonesia, yaitu dasar negara Pancasila dan Konstitusi Negara, UUD NKRI Tahun 1945.

Industri dunia usaha yang merupakan bagian dari kegiatan dunia usaha menjadikan teknologi sebagai alat untuk bersaing. Perkembangan teknologi yang terjadi di seluruh dunia berkembang dengan sangat cepat. Khususnya dalam layanan kegiatan usaha yang semakin dimudahkan dengan pelayanan-pelayanan yang sistematis. Berbagai kemudahan diberikan oleh pelaku usaha. Seperti halnya memberikan kemudahan dalam berbagai layanan dengan menggunakan sistem teknologi digital.

Penggunaan sistem teknologi digital dalam dunia usaha menjanjikan berbagai kemudahan dan diharapkan memberikan kepuasan pada konsumen, tapi hal ini tidak berarti merupakan suatu sistem yang terbatas dari masalah karena pada kenyataannya terdapat berbagai kendala, salah satu contoh yaitu permasalahan SPBU No. 34-14402 yang berlokasi di Jl Marina Jaya Ancol, Jakarta Utara, dimana 4 unit mesin dispenser yang berada di SPBU tersebut

diketahui tidak sesuai dengan takaran atau standar ukuran volume sebenarnya, dalam hal ini pembelian solar setiap 20 liter oleh konsumen akan berkurang hingga sebanyak 1 liter.[24]

Metode yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen dalam pelayanan di SPBU yaitu dengan menggunakan alat rakitan yang dapat mengurangi takaran BBM, kemudian untuk mengurangi takaran tidak perlu mengubah tera meter pada dispenser. Sehingga saat ada pemeriksaan dari Balai Metrologi tidak terdeteksi.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 telah memiliki pengaturan yang komprehensif tentang sebagian kegiatan metrologi legal, yaitu peneraan alat ukur, alat takar dan perlengkapannya, yang diatur dalam Bab IV: "Alat Ukur, Takar Timbang dan Perlengkapannya", Bab V: "Tanda Tera" serta Bab VI: "Barang Dalam Keadaan Terbungkus". Pengaturan kegiatan metrologi legal ini juga telah dilengkapi dengan ketentuan tentang Penegakan Hukum yang diatur dalam Bab VII: "Perbuatan yang Dilarang", Bab VIII: "Ketentuan Pidana" dan Bab IX: "Pengawasan dan Penyidikan". Dalam hal ketentuan-ketentuan mengenai kegiatan metrologi legal, diperlukan perhatian khusus terhadap ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 untuk meningkatkan keefektifan kegiatan metrologi legal dalam melindungi kepentingan umum, dalam hal ini kepentingan masyarakat, pemerintah dan pelaku usaha, tentunya dengan cara yang tidak memberikan pengaruh negatif terhadap pelaku usaha untuk meningkatkan daya saing produknya. Ketentuan-

[24] http://www.beritajakarta.com/2008/id/berita_detail.asp?nNewsId=32558, diakses pada Tanggal 17 Desember 2010, pukul 14.49 WIB

ketentuan dalam UU No. 2 Tahun 1981 yang memerlukan perhatian khusus tersebut adalah:

BAB IV: Alat Ukur, Takar Timbang dan Perlengkapannya Pasal 12 Undang-undang No. 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal, yaitu :

Dengan Peraturan Pemerintah ditetapkan tentang alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang:

a. Wajib ditera dan ditera ulang;

b. Dibebaskan dari tera atau tera ulang, atau dari kedua-duanya; syarat-syaratnya harus dipenuhi.

Pasal 13 Undang-undang No. 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal, yaitu :

Menteri mengatur tentang:

a. pengujian dan pemeriksaan alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya;
b. pelaksanaan serta jangka waktu dilakukan tera dan tera ulang;
c. tempat-tempat dan daerah-daerah dimana dilaksanakan tera dan tera ulang alatalat
d. ukur, takar, timbang dan perlengkapannya untuk jenis-jenis tertentu.

Pasal 12 dari UU No. 2 Tahun 1981 merupakan ketentuan pertama yang dalam hal ini dapat dipandang sebagai ketentuan tentang lingkup

kegiatan metrologi legal yang berkaitan dengan peralatan ukur yang diatur dalam Undang-Undang. Secara eksplisit Pasal 12 hanya memberikan ketentuan bahwa jenis alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya yang "wajib tera/tera ulang" dan dapat dibebaskan dari "tera/tera ulang" ditetapkan dengan peraturan pemerintah. Pernyataan ini dengan sendirinya memiliki implikasi bahwa yang dimaksud kegiatan metrologi legal terhadap peralatan ukur yang diatur dalam UU No. 2 Tahun 1981 adalah hanya mencakup tera dan tera ulang.

Terkait dengan peran metrologi untuk meningkatkan daya saing, metrologi legal seharusnya dapat berkontribusi dalam hal penerapan regulasi teknis untuk mencegah alat ukur yang memiliki mutu rendah, serta menyiapkan infrastruktur teknis yang setara dengan infrastruktur teknis metrologi legal negara lain. Dengan demikian, pemenuhan terhadap persyaratan metrologi legal yang ditetapkan oleh pemerintah sekaligus dapat menjadi produk alat ukur yang berkualitas.

Metrologi adalah ilmu pengetahuan tentang pengukuran (*the science of measurement*). Dalam hal ini supaya pengukuran itu dapat dilakukan dengan benar dan hasilnya dapat dipercayai. Metrologi legal adalah cabang metrologi yang berkaitan dengan pelaksanaan pengukuran yang dipersyaratkan oleh aturan hukum. Dalam peraturan perundang-undangan, mungkin saja ada beberapa aturan yang harus ditegakkan dengan melakukan pengukuran. Pengukuran semacam itu harus dilakukan oleh lembaga atau instansi yang diberi wewenang secara hukum. Khususnya, hal-hal yang

berdampak pada transaksi perdagangan, kesehatan dan keselamatan. Namun, acuan untuk menentukan kebenaran hasil pengukuran tetap didapat dari ranah metrologi ilmiah.[25]

Kejahatan dalam dunia usaha muncul sebagai akibat dari ketidak tahuan oleh konsumen atas pelayanannya dan atau kurangnya sosialisasi, kejahatan dunia usaha mempunyai ciri khas dan karakteristik. Karakteristik dari kejahatan dalam dunia usaha tersebut antara lain menyangkut lima hal berikut:

1. Ruang lingkup kejahatan;
2. Sifat kejahatan;
3. Pelaku kejahatan;
4. Modus kejahatan;
5. Jenis kerugian yang ditimbulkan.

Banyak metode yang sering digunakan oleh pelaku usaha untuk dapat mengelabui konsumen yaitu salah satunya dengan menggunakan alat rakitan canggih untuk mengurangi takaran pada alat ukur dispenser di SPBU.

[25]http://probodj.wordpress.com/category/metrology/, diakses pada Tanggal 18 Desember 2010, pukul 07.57 WIB