

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TINDAKAN
PENGOSONGAN BAHAN BAKAR MINYAK (BBM) KENDARAAN
BERMOTOR OLEH JASA EKSPEDISI (STUDI KASUS INDAH
LOGISTIK CARGO SUNGAI PENUH)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



OLEH:

SYARA NOVIA RAHMA

NPM: 2110012111172

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2025

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Reg No: 659/Pdt/02/III-2025

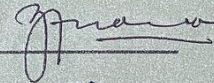
Nama : Syara Novia Rahma
NPM : 2110012111172
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan
Pengosongan Bahan Bakar Minyak (BBM) Kendaraan
Bermotor Oleh Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Indah
Logistik Cargo Sungai Penuh)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada Hari
Jumat Tanggal Tujuh Bulan Maret Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima dan
dinyatakan LULUS.

SUSUNAN PENGUJI

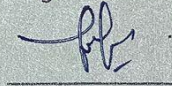
1. Dr. Elyana Novira, S.H., M.H

(Ketua/Pembimbing)



2. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H

(Anggota Penguji)

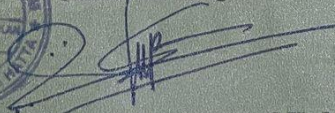


3. Dr. Suamperi, S.H., M.H

(Anggota Penguji)



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta


Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

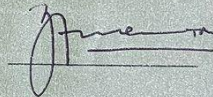
Reg No: 659/Pdt/02/III-2025

Nama : Syara Novia Rahma
NPM : 2110012111172
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : **Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan
Pengosongan Bahan Bakar Minyak (BBM) Kendaraan
Bermotor Oleh Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Indah
Logistik Cargo Sungai Penuh)**

Telah **disetujui** pada Hari **Rabu** Tanggal **Dua Puluh Enam** Bulan **Februari** Tahun **Dua
Ribu Dua Puluh Lima** untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji :

Dr. Elyana Novira, S.H., M.H

(Pembimbing)



Mengetahui :



**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**

(Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H)

**Ketua Bagian
Hukum Perdata**



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H)

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TINDAKAN
PENGOSONGAN BAHAN BAKAR MINYAK (BBM) KENDARAAN
BERMOTOR OLEH JASA EKSPEDISI (STUDI KASUS INDAH
LOGISTIK CARGO SUNGAI PENUH)**

Syara Novia Rahma¹, Elyana Novira¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: Noviasyara71@gmail.com

ABSTRAK

Penyedia layanan jasa ekspedisi Indah Logistik Cargo Sungai Penuh memenuhi kewajibannya terhadap hak-hak konsumen sebagai bentuk perlindungan konsumen dalam tindakan pengosongan BBM kendaraan bermotor. perlindungan konsumen ini mencakup penyediaan informasi yang jelas mengenai SOP pengiriman dan tanggung jawab terhadap tindakan pengosongan BBM. Permasalahan yang diangkat pada penelitian ini: 1). Bagaimanakah bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh Indah Logistik Cargo Sungai Penuh terhadap tindakan pengosongan BBM kendaraan bermotor? 2). Apa kendala yang dihadapi dalam penerapan perlindungan konsumen oleh Indah Logistik Cargo Sungai Penuh? 3). Bagaimana upaya penyelesaian sengketa terhadap tindakan pengosongan BBM kendaraan bermotor?. Jenis penelitian yang digunakan yaitu hukum sosiologis dengan pengumpulan data melalui studi dokumentasi dan wawancara. Data dianalisis secara kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian mengenai 1). Bentuk perlindungan konsumen yang diberikan yaitu keterbukaan informasi terkait pengiriman dan memberikan kompensasi kerugian kepada konsumen. 2). Kendala yang dihadapi akibat aturan yang telah ditetapkan tidak terlaksana dengan baik, hal ini disebabkan salah satunya oleh faktor *internal* ekspedisi, seperti karyawan yang tidak melakukan konfirmasi sehingga konsumen merasa dirugikan. 3). Memberikan ganti rugi pengembalian BBM ataupun penggantian berupa uang merupakan upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pihak ekspedisi Indah Logistik Cargo Sungai Penuh.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pengosongan BBM, Ganti Rugi, Jasa Ekspedisi

**CONSUMER PROTECTION AGAINST THE ACTION OF EMPTYING
MOTOR VEHICLE FUEL (BBM) BY COURIER SERVICES (CASE STUDY
OF INDAH LOGISTIK CARGO SUNGAI PENUH)**

Syara Novia Rahma¹, Elyana Novira¹

¹Study Program of Law, Faculty of Law, Bung Hatta University

Email: Noviasyara71@gmail.com

ABSTRACT

The Indah Logistik Cargo Sungai Penuh expedition service provider fulfills its obligations towards consumer rights as a form of consumer protection in the action of draining motor vehicle fuel. This consumer protection includes the provision of clear information regarding the delivery SOP and responsibility for the action of draining fuel. The issue raised in this research: 1). What form of consumer protection is provided by Indah Logistik Cargo Sungai Penuh against the act of draining fuel from motor vehicles? 2). What obstacles are faced in the implementation of consumer protection by Indah Logistik Cargo Sungai Penuh? 3). How to resolve disputes regarding the removal of fuel from motor vehicles? The type of research used is sociological law with data collection through documentation studies and interviews. The type of research used is sociological law with data collection through documentation studies and interviews. Data is analyzed qualitatively. Based on the research results regarding 1). The form of consumer protection provided is the openness of information related to shipping and providing compensation for consumer losses. 2). The obstacles faced due to the established regulations not being implemented properly, one of which is caused by internal expedition factors, such as employees not making confirmations, resulting in consumers feeling aggrieved. 3). Providing compensation in the form of fuel reimbursement or cash replacement is an effort made by the Indah Logistik Cargo Sungai Penuh expedition to resolve the issue.

Keywords: Consumer Protection, Fuel Discharge, Compensation, Expedition Services

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Metode Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen	10
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	10
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	11
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	13
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	16
B. Tinjauan tentang Pelayanan Jasa Ekspedisi Sebagai Pelaku Usaha.....	21
1. Peran dan Fungsi Jasa Ekspedisi Sebagai Pelaku Usaha	21
2. Jenis-jenis Pelayanan Jasa Ekspedisi	21
C. Tinjauan tentang Bahan Bakar Minyak.....	23
1. Pengertian Bahan Bakar Minyak	23
2. Penggunaan Bahan Bakar Minyak	23
3. Pendistribusian Bahan Bakar Minyak.....	24

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Konsumen Yang Diberikan oleh Indah Logistik Cargo Sungai Penuh Terhadap Tindakan Pengosongan BBM Kendaraan Bermotor	26
B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Perlindungan Konsumen oleh Indah Logistik Cargo.....	28

C. Upaya Penyelesaian Terhadap Tindakan Pengosongan BBM Kendaraan Bermotor	29
--	----

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan	48
B. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat berdampak pada berbagai aspek. Pembangunan ekonomi yang mengalami peningkatan merupakan salah satu sektor yang terdampak secara langsung dalam era ini. Namun, kemudahan dan aksesibilitas dalam dunia bisnis juga diiringi oleh munculnya tantangan baru sehingga dibutuhkan perlindungan untuk menjamin keamanan pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan tersebut, salah satunya perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen adalah bagian terpenting dalam menjaga keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba dari transaksi dari konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk atau jasa tertentu. Dalam hubungan yang demikian sering kali terdapat ketidaksetaraan keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat.¹ Dengan adanya perlindungan konsumen dapat memastikan bahwa konsumen memperoleh hak-hak mereka secara adil dan terhindar dari hal-hal yang merugikan.

¹ Abdul Rasyid Saliman, 2005, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori Dan Contoh Kasus*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm.219.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang selanjutnya disingkat UUPK, merupakan regulasi hukum di Indonesia yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Kepastian hukum dibutuhkan untuk menjaga harkat dan martabat konsumen dengan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, dan kemandirian bagi konsumen agar dirinya terlindungi dan dapat menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.²

Pertumbuhan sektor jasa ekspedisi di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari kemajuan teknologi dan keterlibatan konsumen. Jasa pengiriman atau ekspedisi sangat dibutuhkan guna mengefektifkan segala upaya masyarakat. Penggunaan jasa ekspedisi lahir akibat perikatan yang bersumber dari perjanjian. Perikatan yang bersumber dari perjanjian perlu dibuat oleh dua pihak atau lebih, sedangkan perikatan yang bersumber dari undang-undang dibuat atas dasar perbuatan manusia yang terdiri dari dua pihak. Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata) mengartikan perjanjian merupakan suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.³

Adanya hubungan timbal balik antara konsumen dan pelaku usaha akibat dari adanya perjanjian menimbulkan munculnya hal-hal yang harus dipenuhi dan menjadi tanggung jawab masing-masing pihak. Sebagaimana

² Dhaniswara K. Harjano, 2006, *Pemahaman Hukum Bisnis Bagi Pengusaha*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 72-73.

³ I Gusti Agung Bagus Putu Editya Hambarsika, 2021, "Pengaturan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Ekspedisi Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen", *Jurnal Kertha Semaya*, Volume 9, Nomor 2, hlm. 760-770.

yang dimuat pada UUPK, terdapat hal-hal yang dinamakan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Tidak terkecuali pada industri jasa seperti sektor logistik, jasa pengiriman barang atau yang dikenal dengan ekspedisi merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan berbagai kemudahan dalam pengiriman suatu barang dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan kepada konsumen untuk tercapainya suatu ketertiban dan keamanan.⁴ Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) telah mengatur mengenai tanggung jawab ekspediter, yaitu:

1. Pada Pasal 86 KUHD disebutkan bahwa “Ekspediter adalah seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. Ia diwajibkan membuat catatan-catatan dalam register harian secara berturut-turut tentang sifat dan jumlah barang-barang atau barang-barang dagangan yang harus diangkut, dan bila diminta, juga tentang nilainya”.
2. Pada Pasal 87 “Ia harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik”.
3. Selanjutnya pada Pasal 88 KUHD “Ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya”.

⁴ Achmad Ichsan, 1981, *Hukum Dagang*, Pradya Paramita, Jakarta, hlm. 46.

4. Pasal 89 KUHD “Ia harus juga menanggung ekspediter-perantara yang digunakannya”.

Hadirnya perusahaan jasa ekspedisi saat ini sangat berperan penting dalam menunjang kefleksibilitas pemenuhan kebutuhan masyarakat. Peralihan keberadaan barang dari satu tempat ke tempat lainnya menjadi lebih mudah, sehingga lebih hemat dari segi tenaga, biaya maupun waktu. Keputusan penggunaan jasa ekspedisi sudah terlebih dulu menjadi pertimbangan oleh konsumen dalam memilih jasa ekspedisi yang akan digunakan. Kesesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi hal mendasar pemilihan jasa ekspedisi oleh konsumen. Ketika konsumen telah melakukan kewajibannya sesuai dengan SOP yang berlaku, maka barang yang akan dikirimkan menjadi tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman baik dari kondisi fisik luar dan dalam barang, kesesuaian alamat pengiriman, ketepatan waktu pengiriman, dan hal-hal lainnya yang telah disepakati pada saat pembayaran. Sehubungan dengan hal tersebut, apabila terdapat ketidaksesuaian barang saat sampai di lokasi tujuan, maka terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya merupakan hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 huruf h UUPK. Jadi, konsumen dapat menuntut tanggung jawab jasa ekspedisi terhadap pelanggaran hak-hak konsumen.

Di Indonesia beragam perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman, seperti PT. JNE, PT. POS Indonesia, PT. Indah Logistik Cargo, PT.

Lion Express dan Ninja Xpress.⁵ PT. Indah Logistik Cargo merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman yang sering digunakan oleh masyarakat. Banyak layanan fasilitas yang ditawarkan oleh Indah Logistik Cargo, seperti jangkauan pengiriman barang melalui 10 layanan, antar cepat dan informasi cepat⁶ menjadikan Indah Logistik Cargo menjadi pilihan konsumen. Perkembangan Indah Logistik Cargo ditunjukkan dengan banyaknya cabang Indah Logistik Cargo yang ada di Indonesia, salah satunya di Kota Sungai Penuh.

Eksisnya penggunaan Indah Logistik Cargo di kalangan konsumen sebagai jasa pengiriman barang bukan berarti selama perjalanannya tidak mengalami masalah. Ada beberapa ketidaksesuaian yang menimbulkan rasa tidak puas dari konsumen. Salah satunya seperti kondisi barang yang tidak sesuai selama proses pengiriman dan kurangnya informasi serta komunikasi kepada konsumen terkait pengiriman barang. Banyak faktor yang mengakibatkan hal demikian terjadi, baik itu faktor internal maupun eksternal oleh penyedia jasa pengiriman yaitu Indah Logistik Cargo.

Masalah yang pernah terjadi di Indah Logistik Cargo Sungai Penuh misalnya, konsumen mengeluh karena kurangnya informasi terkait kondisi barang seperti motor saat proses pengiriman, keadaan Bahan Bakar Minyak (BBM) harus dikosongkan dari tangki motor karena dikhawatirkan risiko ledakan atau kebakaran saat di perjalanan. Sehingga konsumen merasa dirugikan karena motor yang diberikan kepada pihak Indah Logistik Cargo

⁵ MileApp, 2024, *10 Perusahaan Logistik Terbesar Di Indonesia 2024*, diakses pada 8 Oktober 2024, <https://mile.app>

⁶ Indah Logistik Cargo, 2023, *Produk & Layanan*, diakses pada 8 Oktober 2024, <https://indahonline.com>

dalam keadaan BBM yang terisi kemudian pada saat sampai di lokasi tujuan tangki motor dalam keadaan kosong tanpa adanya komunikasi kepada konsumen terlebih dahulu terkait pengurusan minyak saat proses pengiriman.

Hal ini sudah seharusnya menjadi tanggung jawab pihak Indah Logistik Cargo Sungai Penuh, karena berkaitan dengan pelanggaran hak konsumen yang tercantum pada Pasal 4 huruf c UUPK, yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Oleh sebab itu, penting sekiranya untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab Indah Logistik Cargo kepada konsumen terhadap permasalahan tersebut. Pada penelitian yang sudah ada sebelumnya, belum ada pembahasan spesifik mengenai penyelesaian atas permasalahan ini⁷. Maka penelitian terkait perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa ekspedisi pada pengiriman motor sangat menarik untuk dibahas, karena berhubungan dengan kepentingan masyarakat luas. Oleh sebab itu, penelitian ini disusun dalam bentuk proposal skripsi yang berjudul :

**“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TINDAKAN
PENGOSONGAN BAHAN BAKAR MINYAK (BBM) KENDARAAN
BERMOTOR OLEH JASA EKSPEDISI (STUDI KASUS INDAH
LOGISTIK CARGO SUNGAI PENUH)”**

B. Rumusan Masalah

⁷ Neny Sihotang, 2018,” Implementasi Pasal 7 Huruf G Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Tanggung Jawab Jasa Pengangkutan Barang Terhadap Konsumen Dalam Hal Kerusakan Barang (Studi Di Indah Logistic Cargo Malang)”, Universitas Brawijaya, Malang, hlm. 46.

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh Indah Logistik Cargo Sungai Penuh terhadap tindakan pengosongan BBM kendaraan bermotor?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam penerapan perlindungan konsumen oleh Indah Logistik Cargo Sungai Penuh?
3. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa terhadap tindakan pengosongan BBM kendaraan bermotor?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh Indah Logistic Cargo Sungai Penuh terhadap tindakan pengosongan BBM kendaraan bermotor
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapan perlindungan konsumen oleh Indah Logistic Cargo Sungai Penuh
3. Untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Indah Logistik Cargo Sungai Penuh terhadap tindakan pengosongan BBM kendaraan bermotor

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum sosiologis atau dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, penelitian ini mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.⁸ Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan

⁸ Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 15

terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.⁹

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil penelitian lapangan. Wawancara dengan responden PT. Indah Logistic Cargo Sungai Penuh yaitu bagian administrasi dan karyawan bagian pengemasan barang, serta konsumen yang pernah dirugikan karena haknya dilanggar.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya yang berkaitan dengan peraturan perundang-undangan.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berwujud sumber data tertulis atau gambar. Sumber tertulis atau gambar

⁹ *Ibid*, hlm 16

berbentuk dokumen resmi, buku, majalah, arsip, dokumen pribadi, dan foto yang terkait dengan permasalahan penelitian.¹⁰

b. Wawancara

Wawancara adalah situasi peran antara pribadi bertatap muka, ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada informan¹¹, pada penelitian ini wawancara tersebut bersifat semi-terstruktur, yang berarti bahwa daftar pertanyaan disiapkan sebelumnya dan dapat diperluas dengan informasi yang relevan dengan topik yang sedang dibahas. Wawancara langsung dilaksanakan dengan karyawan Indah Logistik Cargo Sungai Penuh (NF), konsumen (S, M, YA, DH, AS, HE, AK, WH, DD, Z, AY, I, MS, E, dan A).

c. Analisis data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu data kualitatif, analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, dan memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistematiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹²

¹⁰ Sudarto, 2002, *Metodologi Penelitian Filsafat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.71

¹¹ Marzuki, 1983, *Metodologi Riset*, PT. Hanindita Offset, Yogyakarta, hlm.82

¹² Lexy J. Moleong, 2010, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Ed. Rev, Remaja Rosdakarya, Jakarta, hlm. 248

