

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Penelitian ini mengkaji tentang perlindungan konsumen dalam konteks pengosongan BBM pada kendaraan bermotor yang dilakukan oleh jasa ekspedisi, khususnya PT. Indah Logistik Cargo Sungai Penuh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh Indah Logistik Cargo Sungai Penuh terhadap tindakan pengosongan BBM kendaraan bermotor yaitu mengusahakan komunikasi untuk menjelaskan prosedur atau SOP saat pengiriman kendaraan bermotor, meskipun dalam praktiknya sering terjadi kurangnya informasi yang dan transparansi kepada konsumen mengenai tindakan ini, sehingga hak konsumen atas informasi yang benar sering dilanggar. Atas kejadian tersebut pihak Indah Logistik Cargo memenuhi kewajibannya yaitu untuk memberikan kompensasi atau ganti kerugian. Dalam mengajukan komplain untuk mendapatkan kompensasi atau ganti kerugian, konsumen harus menyertakan bukti transaksi pengiriman motor dan identitas pengirim.
2. Kendala yang dihadapi dalam penerapan perlindungan konsumen oleh Indah Logistik Cargo Sungai Penuh berupa masih kurangnya kesadaran pemahaman dari pihak ekspedisi terutama pada bagian pengemasan barang mengenai hak-hak konsumen serta tantangan dalam menerapkan prosedur yang sesuai dengan regulasi yang ada.

3. Upaya penyelesaian sengketa terhadap tindakan pengosongan BBM kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Indah Logistik Cargo Sungai Penuh yaitu memberikan respon yang baik atas komplain yang dilakukan oleh konsumen atas layanan yang diberikan serta memberikan ganti kerugian berupa pengembalian BBM maupun penggantian dalam bentuk uang. Namun, upaya penyelesaian yang dilakukan belum sepenuhnya menyelesaikan permasalahan pengosongan BBM yang dilakukan Indah Logistik Cargo Sungai Penuh, karena masih ada konsumen yang belum mendapatkan ganti rugi atas tindakan tersebut sehingga masih diperlukan perbaikan untuk tindakan ini.

## **B. Saran**

1. Peningkatan komunikasi

Komunikasi ini mencakup memberikan pemahaman mengenai SOP (*Standard Operating Procedure*) yang jelas terkait pengosongan BBM. Hal ini bisa dilakukan menggunakan kertas persetujuan yang mencakup langkah-langkah yang harus dilakukan sebelum, selama, dan setelah proses pengiriman serta tanggung jawab perusahaan dalam menjaga kondisi barang yang harus ditanda tangani oleh kedua belah pihak.

2. Peningkatan transparansi

Memberikan penjelasan yang jelas dan transparan mengenai alasan pengosongan BBM dan keadaan BBM tersebut akan ditangani, misalnya akan dikembalikan, diganti, atau dikompensasi. serta memberikan bukti yang jelas kepada konsumen seperti pengukuran volume BBM sebelum dan sesudah pengosongan.

3. Pelatihan karyawan

Memberikan pelatihan yang komprehensif kepada seluruh karyawan tentang SOP, komunikasi kepada konsumen, penanganan keluhan dan prosedur kompensasi. Fokuskan pada peningkatan keterampilan *interpersonal* dan kemampuan untuk memberikan layanan yang ramah serta membantu. Hal ini diharapkan akan membantu dalam mengurangi keluhan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

4. Sistem pengaduan yang efektif

Membangun sistem pengaduan yang efektif seperti menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses oleh konsumen dalam menyampaikan masalah atau keluhan.

5. Evaluasi layanan secara berkala

Melakukan evaluasi layanan berdasarkan umpan balik dari konsumen serta memastikan kegiatan yang dilakukan sesuai dengan regulasi perlindungan konsumen yang berlaku.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- Abdul Rasyid Saliman, 2005, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori Dan Contoh Kasus*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Achmad Ichsan, 1981, *Hukum Dagang*, Pradya Paramita, Jakarta.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Dhaniswara K. Harjano, 2006, *Pemahaman Hukum Bisnis Bagi Pengusaha*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta.
- Lexy J. Moleong, 2010, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Ed. Rev, Remaja Rosdakarya, Jakarta.
- Marzuki, 1983, *Metodologi Riset*, PT. Hanindita Offset, Yogyakarta.
- Sudarto, 2002, *Metodologi Penelitian Filsafat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

### B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

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

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

Peraturan Presiden Nomor 191 Tahun 2014 tentang Penyediaan, Pendistribusian Dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

### C. Sumber Lainnya

- Desiana Ahmad dan Mutia Ch. Thalib, 2019, “Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Peredaran Kosmetik Yang Tidak Memiliki Izin Edar”, *Jurnal Legalitas*, Volume 12, Nomor 2.
- Dio Viragus Ikhsani dan Diana Amir, 2022, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen atas Iklan yang Menyesatkan Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Zaaken: Journal Of Civil And Business Law*, Volume 3, Nomor 1.
- 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.
- Indah Logistik Cargo, 2023, *Produk & Layanan*, <https://indahonline.com>
- Liza Aidina Dan Suwandi, 2023, Analisa Proses Pengiriman Barang Ekspor Melalui Transportasi Laut (Studi Kasus PT. Mitra Kargo Indonesia Semarang), *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, Volume 1, Nomor 3.
- Lulu Indriaty Dan Akbar, 2022, “Sistem Pendistribusian Bahan Bakar Minyak (BBM) PT. Pertamina Oleh CV. Anugerah Bersama Di Kampung Asiki Distrik Jair Kabupaten Merauke”, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Volume 13, Nomor 2.
- MileApp, 2024, *10 Perusahaan Logistik Terbesar Di Indonesia 2024*, <https://mile.app>
- Neny Sihotang, 2018, Implementasi Pasal 7 Huruf G Uu 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), *Skripsi*, Universitas Brawijaya, Malang.
- PPSDM Migas, 2024, *Berita PPSDM Migas*, diakses pada 21 oktober 2024, <https://ppsdmmigas.esdm.go.id>
- Puteri Meidya Qatrunada dan Dhiani Dyahjatmayanti, 2022, Analisis Implementasi Digitalisasi Layanan Angkasa Pura Kargo (Terka) Terhadap Mobilitas Pengiriman Kargo Udara Selama Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Internasional Soekarno- Hatta Tangerang, *Jurnal Kewarganegaraan*, Volume 6, Nomor 1.
- Riska Amalia C. R. dan Indra Yuliawan, 2023, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengiriman Barang Pada Jasa Ekspedisi Darat Di Kabupaten Semarang, *Rampai Jurnal Hukum*, Volume 2, Nomor 2.
- Salma Azzahidah, 2024, *Kenali Bahan Bakar Minyak (BBM) Sebagai Sumber Energi Utama*, diakses pada 21 oktober 2024, <https://solarindustri.com>

