

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

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Untuk Memenuhi
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



OLEH:

SYARA NOVIA RAHMA
NPM: 2110012111172

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2025**

Reg No: 659/Skripsi/Pdt/FH/III-2025

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

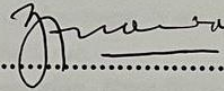
PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

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 **dikonsultasikan** dan **disetujui** oleh **pembimbing** untuk di *upload* ke *website*

Dr. Elyana Novira, 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

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

E-mail: 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*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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.² Adanya hubungan timbal balik antara konsumen dan pelaku usaha akibat dari adanya perjanjian menimbulkan munculnya hal-

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

² Achmad Ichsan, 1981, *Hukum Dagang*, Pradya Paramita, Jakarta, hlm. 46.

hal yang harus dipenuhi dan menjadi tanggung jawab masing-masing pihak. Sebagaimana yang dimuat pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang selanjutnya disingkat UUPK, terdapat hal-hal yang dinamakan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

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, salah satunya PT. Indah Logistik Cargo. Banyak layanan fasilitas yang ditawarkan oleh Indah Logistik Cargo, seperti jangkauan pengiriman barang melalui 10 layanan, antar cepat dan informasi cepat³ 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

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 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 ini⁴. 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, berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul: **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TINDAKAN PENGOSONGAN BAHAN BAKAR MINYAK (BBM) KENDARAAN BERMOTOR OLEH JASA EKSPEDISI (STUDI KASUS INDAH LOGISTIK CARGO SUNGAI PENUH).**

⁴ 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.

³ Indah Logistik Cargo, 2023, *Produk & Layanan*, diakses pada 8 Oktober 2024, <https://indahonline.com>

B. Rumusan Permasalahan

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

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini hukum sosiologis atau disebut juga dengan penelitian lapangan. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dalam penelitian⁵

Adapun sumber data primer yaitu hasil wawancara dengan responden karyawan Indah Logistik Cargo Sungai Penuh dan konsumen terkait sebagai informan. Data sekunder yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya yang berkaitan dengan

peraturan perundang-undangan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh Indah Logistik Cargo Sungai Penuh terhadap tindakan pengosongan BBM kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan karyawan Indah Logistik Cargo Sungai Penuh menunjukkan bahwa bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh Indah Logistik Cargo Sungai Penuh terhadap tindakan pengosongan BBM kendaraan bermotor yaitu memberikan kompensasi atau ganti kerugian yang dialami oleh konsumen baik berupa pengembalian BBM maupun dalam bentuk uang sesuai kesepakatan antara konsumen dengan pihak Indah Logistik Cargo Sungai Penuh.

Konsumen yang melakukan komplain dan meminta kompensasi berupa pengembalian BBM atau uang harus menyertakan bukti transaksi pengiriman motor di Indah Logistik Cargo Sungai Penuh. Selain dari penyerahan bukti transaksi pengiriman motor, konsumen juga harus menyertakan identitas pengirim sesuai dengan data yang diserahkan saat melakukan transaksi. Syarat-syarat yang harus dilengkapi tersebut, diserahkan kepada bagian administrasi agar dapat diproses terkait permintaan yang diajukan oleh konsumen.

Pihak Indah Logistik Cargo Sungai Penuh juga semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen, seperti komunikasi yang baik antara kedua belah pihak yaitu Indah Logistik Cargo Sungai Penuh sebagai penyedia jasa dan konsumen sebagai pengguna jasa, memberikan

⁵ Jonaedi Efendi, Prasetyo Rijadi, 2022, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Kencana, Jakarta, hlm. 149.

jaminan apabila layanan jasa tidak sesuai dengan standar yang sudah ada, dan memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban ataupun tanggung jawab Indah Logistik Cargo Sungai Penuh sebagai penyedia layanan jasa. Peningkatan SDM untuk karyawan Indah Logistik Cargo Sungai Penuh juga terus ditingkatkan, khususnya kepada karyawan bagian pengemasan barang seperti pengiriman motor. Karena hal ini sangat berdampak untuk mutu pelayanan, dan karyawan juga dapat berperan aktif dalam menjaga serta meningkatkan layanan yang disediakan.

B. Kendala yang dihadapi dalam penerapan perlindungan konsumen oleh Indah Logistik Cargo Sungai Penuh.

Indah Logistik Cargo Sungai Penuh juga mengalami kesulitan dalam mengawasi setiap kinerja karyawan terutama di bagian pengiriman, beberapa karyawan masih ada yang tidak melakukan konfirmasi telah melakukan pengosongan BBM motor yang akan dikirimkan, sehingga konsumen yang merasa dirugikan melakukan komplain terhadap tindakan tersebut.

Menurunnya kepercayaan masyarakat dikarenakan komplain yang dilakukan oleh beberapa konsumen sangat berdampak terhadap citra dan jumlah konsumen dari Indah Logistik Cargo Sungai Penuh, sehingga kualitas layanan terus ditingkatkan untuk mempertahankan eksistensi layanan jasa ekspedisi yang disediakan oleh Indah Logistik Cargo Sungai Penuh ditengah masyarakat.

C. Upaya penyelesaian terhadap tindakan pengosongan BBM kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan karyawan Indah Logistik Cargo Sungai Penuh, miskomunikasi dengan konsumen tidak dapat terelakkan, adanya beberapa pengaduan yang dilakukan oleh konsumen terutama pada saat pengiriman motor atas ketidakpuasan layanan yang diberikan menjadi acuan pihak Indah Logistik Cargo Sungai Penuh

untuk selalu berbenah atau memperbaiki layanan yang diberikan.

Upaya yang dilakukan pihak Indah Logistik Cargo Sungai Penuh sebagai bentuk tanggung jawabnya sebagai penyedia jasa ekspedisi nyatanya belum dirasakan oleh seluruh konsumen yang pernah melakukan transaksi terutama pada pengiriman motor di Indah Logistik Cargo Sungai Penuh. Hal ini disimpulkan berdasarkan wawancara dengan konsumen sebagai informan pada penelitian ini.

Peningkatan komunikasi serta memberikan informasi terkait SOP pengiriman akan meminimalisir terjadinya komplain-komplain yang diajukan konsumen terkait layanan yang disediakan oleh Indah Logistik Cargo Sungai Penuh yang akan mengakibatkan menurunnya kepercayaan konsumen dalam menggunakan layanan jasa ekspedisi dan eksistensi Indah Logistik Cargo Sungai Penuh di kalangan masyarakat luas serta merusak reputasi baik yang dibangun oleh pihak ekspedisi Indah Logistik Cargo Sungai Penuh.

IV. Penutup

A. Simpulan

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.

B. Saran

1. Kepada pihak ekspedisi Indah Logistik Cargo Sungai Penuh agar lebih memperhatikan terkait komunikasi dan transparansi kepada konsumen serta melakukan evaluasi layanan secara berkala berdasarkan umpan balik dari konsumen.
2. Bagi konsumen pengguna jasa ekspedisi khususnya Indah Logistik Cargo Sungai Penuh untuk melindungi diri dengan lebih memperhatikan hak-hak sebagai konsumen agar terhindar dari kerugian.

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.

Jonaedi Efendi, Prasetijo Rijadi, 2022, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Kencana, Jakarta.

B. Peraturan Perundang-Undangan

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

C. Sumber Lain

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.

Indah Logistik Cargo, 2023, *Produk & Layanan*, <https://indahonline.com>

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Ibu **Dr. Elayan Novira, S.H., M.H.** selaku pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahannya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik, juga kepada:

1. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati, R., S.H., M.H.
2. Ketua Bagian Hukum Perdata, Ibu Dr. Yofiza Media S.H., M.H
3. Kepada para pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

