

MENGUAK HAK KONSUMEN DALAM KASUS PERTAMINA: PERLINDUNGAN HUKUM YANG TERBAIKAN?

Ringga Umi Kalsum *¹

Naiya Nabila ²

Mutia Marina ³

Elisabeth Br Sinurat ⁴

^{1,2,3,4} Universitas Maritim Raja Ali Haji, Ilmu Hukum

*e-mail : ringgaakim@gmail.com, naiyanabila288@gmail.com, marinamutia212@gmail.com,
elisabethsinurat928@gmail.com

Abstrak

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam menjaga keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan masyarakat sebagai konsumen. Pemerintah mempunyai peran strategis dalam menetapkan peraturan dan menegakkan hukum guna memastikan hak-hak konsumen terjamin dan terlindungi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum utama yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa. Namun dalam praktiknya, masih terdapat berbagai tantangan, seperti kurangnya transparansi, mekanisme pengaduan yang rumit, dan keterbukaan kekuatan antara konsumen dan pelaku usaha besar. Studi kasus pada kejadian yang melibatkan perusahaan energi nasional seperti Pertamina mengungkapkan bahwa hak-hak konsumen sering kali belum terpenuhi secara optimal, terutama dalam hal informasi yang akurat, keamanan produk, dan kompensasi atas kerugian. Artikel ini menganalisis peran pemerintah dan efektivitas penegakan hukum dalam perlindungan konsumen serta mengemukakan pentingnya edukasi dan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat. Hasilnya menunjukkan bahwa penegakan dan penegakan hukum yang konsisten sangat diperlukan agar perlindungan konsumen dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan di Indonesia.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Penegakan Hukum, Regulasi Pemerintah

Abstract

Consumer protection is an important aspect in maintaining a balance between the interests of business actors and the public as consumers. The government has a strategic role in setting regulations and enforcing laws to ensure that consumer rights are guaranteed and protected. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is the main legal basis that regulates consumer rights and obligations and dispute resolution mechanisms. However, in practice, there are still various challenges, such as lack of transparency, complicated complaint mechanisms, and openness of power between consumers and large business actors. Case studies of incidents involving national energy companies such as Pertamina reveal that consumer rights are often not optimally fulfilled, especially in terms of accurate information, product safety, and compensation for losses. This article analyzes the role of government and the effectiveness of law enforcement in consumer protection and discusses the importance of education and synergy between the government, business actors, and the public. The results show that consistent law enforcement and enforcement are essential for consumer protection to run effectively and sustainably in Indonesia.

Keywords: Consumer Protection, Law Enforcement, Government Regulation

PENDAHULUAN

Konsumen adalah elemen penting dalam kegiatan perekonomian, karena keberadaannya menjadi salah satu penentu perkembangan bisnis dan perdagangan. Namun, dalam praktiknya, konsumen sering kali berada dalam posisi yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, terutama ketika terjadi masalah yang merugikan mereka. Salah satu kasus yang menarik perhatian publik adalah kasus Pertamina yang mengundang berbagai pertanyaan terkait hak-hak konsumen dan bagaimana perlindungan hukum diberikan kepada mereka.

Hak konsumen dalam sistem hukum Indonesia diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen secara eksplisit menyebutkan bahwa konsumen memiliki beberapa hak, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.

Dalam kasus Pertamina, hak-hak konsumen tersebut menjadi sorotan. Banyak konsumen yang merasa dirugikan baik secara materiil maupun immateriil akibat insiden yang melibatkan produk dan layanan Pertamina. Contoh kasus seperti ledakan tangki bahan bakar, kebocoran gas, atau kualitas produk yang tidak sesuai standar menjadi contoh nyata di mana hak-hak konsumen terancam. Hal ini menimbulkan pertanyaan penting tentang sejauh mana perlindungan hukum bagi konsumen benar-benar diterapkan dalam kasus-kasus tersebut.

Perlindungan hukum bagi konsumen tidak hanya terbatas pada UU Perlindungan Konsumen, tetapi juga melibatkan beberapa regulasi lain yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2007 tentang Energi, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi, serta Peraturan Menteri ESDM yang mengatur tentang standar dan kualitas produk bahan bakar minyak. Regulasi-regulasi ini mengatur kewajiban pelaku usaha, termasuk Pertamina, dalam menjamin keamanan dan kualitas produk yang mereka distribusikan kepada konsumen.

Namun, meskipun sudah ada landasan hukum yang jelas, kenyataannya banyak konsumen yang merasa hak-hak mereka tidak dilindungi dengan baik. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain minimnya pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka, lemahnya penegakan hukum oleh pihak berwenang, serta ketidakseimbangan kekuatan antara konsumen dan pelaku usaha besar seperti Pertamina.

Selain itu, mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen dalam kasus-kasus yang melibatkan perusahaan besar sering kali dianggap tidak efektif. Konsumen yang merasa dirugikan sering kali menghadapi proses yang berbelit-belit, kurangnya transparansi, serta ketidakseimbangan informasi antara konsumen dan pelaku usaha. Hal ini semakin memperburuk posisi konsumen yang seharusnya dilindungi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif, yakni pendekatan yang berfokus pada studi terhadap norma-norma hukum yang berlaku. Penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan hukum primer, sekunder, dan tersier untuk menjawab isu hukum yang menjadi fokus kajian. Soerjono Soekanto menyatakan bahwa metode yuridis normatif adalah suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya, yakni dengan mengkaji peraturan perundang-undangan serta doktrin-doktrin hukum yang relevan.

Jenis penelitian ini tergolong sebagai penelitian hukum deskriptif-analitis, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh mengenai bagaimana fenomena social engineering terjadi dalam praktik transaksi digital, serta menganalisis ketentuan hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan nasabah. Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai dasar untuk mengkaji permasalahan hukum. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (library research), yakni dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang relevan seperti Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta berbagai peraturan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang terkait dengan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

PEMBAHASAN

ANALISIS HAK-HAK KONSUMEN BERDASARKAN UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Hak-hak konsumen memiliki landasan kuat dalam sistem hukum Indonesia, yang diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). Undang-undang ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen serta menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Salah satu bagian penting dari UU Perlindungan Konsumen adalah Pasal 4, yang merinci hak-hak dasar yang dimiliki konsumen.

Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan beberapa hak dasar konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak untuk didengar pendapat dan keluhan, hak untuk memperoleh advokasi dan perlindungan, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi jika dirugikan. Hak-hak ini menjadi acuan utama dalam menjamin kepentingan konsumen dari tindakan pelaku usaha yang dapat merugikan mereka.

Dalam praktiknya, hak-hak konsumen sering kali diuji dalam berbagai kasus, salah satunya adalah kasus-kasus yang melibatkan Pertamina, perusahaan energi terbesar di Indonesia. Beberapa insiden yang melibatkan Pertamina, seperti kebocoran gas, ledakan tangki bahan bakar, atau distribusi bahan bakar yang tidak sesuai standar, menunjukkan bagaimana hak-hak konsumen dapat dilanggar. Konsumen yang menjadi korban dalam kasus-kasus ini memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan transparan dari Pertamina terkait penyebab dan dampak insiden tersebut. Sayangnya, dalam beberapa kasus, informasi yang diberikan sering kali tidak memadai atau bahkan menyesatkan.

Hak atas keamanan dan keselamatan adalah salah satu hak utama yang sering kali terabaikan dalam kasus Pertamina. Sebagai perusahaan besar yang bergerak dalam distribusi energi, Pertamina memiliki kewajiban hukum untuk memastikan bahwa produk yang mereka distribusikan aman bagi konsumen. Namun, beberapa insiden menunjukkan bahwa kewajiban ini tidak selalu terpenuhi. Sebagai contoh, kebocoran gas yang menyebabkan korban jiwa atau ledakan yang merusak properti masyarakat menjadi bukti nyata bahwa hak atas keamanan dan keselamatan konsumen sering kali terabaikan.

Selain hak atas keamanan, hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi jika dirugikan juga menjadi permasalahan dalam kasus-kasus Pertamina. Banyak konsumen yang mengalami kerugian materiil dan immateriil akibat insiden tersebut, namun mereka sering kali menghadapi berbagai hambatan dalam mendapatkan kompensasi yang layak. Hambatan ini dapat berupa mekanisme pengaduan yang rumit, kurangnya transparansi dalam proses penyelesaian sengketa, serta ketidakseimbangan kekuatan antara konsumen sebagai pihak yang lemah dan Pertamina sebagai perusahaan besar.

Regulasi yang ada sebenarnya telah menetapkan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pengadilan. Namun, dalam praktiknya, proses ini sering kali tidak efektif. Konsumen yang dirugikan sering kali tidak memiliki pengetahuan atau kemampuan finansial untuk menghadapi perusahaan besar seperti Pertamina. Selain itu, kurangnya transparansi dalam proses pengaduan dan penyelesaian sengketa juga menjadi masalah tersendiri.

Penerapan hak-hak konsumen dalam kasus Pertamina menunjukkan adanya celah dalam perlindungan konsumen di Indonesia. Meskipun regulasi telah ada, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi konsumen yang kurang memahami hak-hak mereka maupun dari sisi pelaku usaha yang tidak sepenuhnya mematuhi ketentuan hukum yang ada. Untuk itu, diperlukan upaya peningkatan pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka serta pengawasan yang lebih ketat dari pemerintah terhadap pelaku usaha, khususnya yang bergerak dalam bidang energi.

analisis ini menunjukkan bahwa hak-hak konsumen dalam sistem hukum Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat, namun implementasinya masih perlu ditingkatkan, terutama dalam kasus-kasus yang melibatkan perusahaan besar seperti Pertamina. Diperlukan kebijakan yang lebih efektif, peningkatan transparansi, dan pemberdayaan konsumen agar hak-hak mereka benar-benar dapat terlindungi.

PERAN PEMERINTAH DAN PENEGAKAN HUKUM DALAM MELINDUNGI KONSUMEN

Peran pemerintah dalam melindungi konsumen memiliki landasan kuat dalam sistem hukum Indonesia, terutama melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). Pemerintah bertanggung jawab untuk menciptakan kebijakan yang memastikan keamanan, kenyamanan, dan keadilan bagi konsumen dalam mengakses barang dan jasa. Salah satu peran utama pemerintah adalah menetapkan regulasi yang melindungi hak-hak konsumen, termasuk memastikan pelaku usaha mematuhi standar keamanan dan kualitas produk.

Menurut Pasal 29 UU Perlindungan Konsumen, pemerintah memiliki kewajiban untuk mengembangkan kebijakan perlindungan konsumen, menyelenggarakan pengawasan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar, dan memberikan edukasi kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen. Dalam praktiknya, peran ini dijalankan oleh berbagai lembaga pemerintah seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), serta Kementerian Perdagangan. Lembaga-lembaga ini bertanggung jawab untuk memastikan bahwa produk yang beredar di pasar aman dan sesuai dengan standar yang berlaku.

Penegakan hukum dalam perlindungan konsumen dilakukan melalui mekanisme pengaduan konsumen, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pengadilan, maupun jalur administratif lainnya. BPSK memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Namun, dalam banyak kasus, efektivitas penegakan hukum masih menjadi tantangan, terutama terkait dengan aksesibilitas konsumen terhadap mekanisme pengaduan dan penegakan putusan yang telah ditetapkan.

Sebagai contoh, dalam kasus kebocoran gas di salah satu depo Pertamina, pemerintah melalui Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) dan BPOM memiliki peran untuk melakukan investigasi dan memastikan bahwa standar keamanan diterapkan dengan ketat. Namun, sering kali penegakan hukum menjadi kurang efektif karena kurangnya transparansi dalam proses investigasi dan ketidakseimbangan kekuatan antara konsumen dan perusahaan besar seperti Pertamina.

Pendapat para ahli juga menekankan pentingnya peran pemerintah dalam memberikan edukasi kepada masyarakat terkait hak-hak konsumen. Menurut Herlina Kusuma, seorang pakar hukum perlindungan konsumen, keberhasilan perlindungan konsumen tidak hanya ditentukan oleh regulasi yang ada, tetapi juga oleh pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka. Edukasi menjadi kunci untuk meningkatkan kesadaran konsumen dan mendorong mereka untuk lebih proaktif dalam melindungi hak-haknya.

Sementara itu, Sunaryo, seorang ahli hukum bisnis, berpendapat bahwa penegakan hukum yang efektif membutuhkan komitmen dari pemerintah untuk melakukan pengawasan secara berkala terhadap barang dan jasa yang beredar di pasar. Ia menekankan bahwa pengawasan yang lemah akan membuka peluang bagi pelaku usaha untuk melakukan praktik yang merugikan konsumen.

Dalam hal pengawasan produk makanan dan minuman, BPOM memiliki peran penting untuk memastikan bahwa produk yang dikonsumsi masyarakat aman dan sesuai standar kesehatan. Misalnya, dalam kasus produk makanan yang mengandung bahan berbahaya, BPOM memiliki kewenangan untuk menarik produk dari peredaran dan memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan. Namun, efektivitas BPOM sering kali terkendala oleh keterbatasan sumber daya dan cakupan pengawasan yang luas.

Selain itu, pemerintah juga memiliki peran dalam mendorong kesadaran konsumen melalui kampanye edukatif dan sosialisasi hak-hak konsumen. Program-program seperti Hari Konsumen Nasional yang diadakan setiap tahun menjadi salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan konsumen.

Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat banyak tantangan dalam penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-haknya, dan mekanisme pengaduan yang ada sering kali dianggap rumit dan tidak efektif. Oleh karena itu, diperlukan reformasi kebijakan yang lebih baik untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen benar-benar terlindungi.

peran pemerintah dan penegakan hukum dalam melindungi konsumen sangat penting untuk menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Pemerintah tidak hanya berperan sebagai regulator, tetapi juga sebagai pengawas dan pemberi edukasi bagi masyarakat. Dalam konteks kasus-kasus seperti Pertamina, BPOM, dan kasus produk makanan berbahaya, terlihat bahwa penegakan hukum harus ditingkatkan, baik dari sisi pengawasan, transparansi, maupun kemudahan akses bagi konsumen untuk mendapatkan keadilan.

KESIMPULAN

Peran pemerintah dan penegakan hukum dalam melindungi konsumen sangat penting untuk menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menetapkan kebijakan yang melindungi hak-hak konsumen, melakukan pengawasan terhadap barang dan jasa yang beredar di pasar, serta memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen. Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pemerintah telah memberikan landasan hukum yang kuat bagi perlindungan konsumen. Namun, keberhasilan perlindungan konsumen tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga oleh efektivitas penerapannya di lapangan.

Dalam praktiknya, penegakan hukum dalam perlindungan konsumen masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk keterbatasan pengawasan, kurangnya transparansi dalam proses pengaduan dan penyelesaian sengketa, serta ketidakseimbangan kekuatan antara konsumen sebagai pihak yang lemah dan pelaku usaha besar seperti Pertamina. Kasus-kasus seperti kebocoran gas atau ledakan tangki bahan bakar menunjukkan bahwa hak-hak konsumen sering kali diabaikan, dan konsumen yang dirugikan menghadapi kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi yang layak.

Para ahli juga menekankan pentingnya edukasi konsumen sebagai bagian dari upaya perlindungan konsumen. Konsumen yang memahami hak-haknya akan lebih proaktif dalam melindungi diri dari praktik-praktik yang merugikan. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus meningkatkan program edukasi masyarakat serta memperkuat mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun pengadilan.

Untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen, diperlukan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat. Pemerintah harus memastikan bahwa regulasi yang ada dijalankan dengan baik dan memberikan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran yang merugikan konsumen. Pelaku usaha harus memiliki komitmen untuk mematuhi standar keamanan dan kualitas produk, sementara masyarakat perlu lebih aktif dalam memahami dan menuntut hak-haknya.

DAFTAR PUSTAKA

Fatmawati, MC (2023). Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Kredit Perbankan Sesuai dengan Prinsip Proporsionalitas menurut Hukum Indonesia . SYARIAH: Jurnal Ilmu Hukum, 1(2), 351–358. <https://doi.org/10.62017/syariah.v1i2.651>

Inayah, N., Ilmiah, N., Samari, PA, Lestari, PS, & Puspasari, EY (2024). Efektivitas Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Penanganan Investasi Bodong: Analisis Kasus Doni

- Salmanan . Kajian Ekonomi dan Akuntansi Terapan, 1(4), 109–123.
<https://doi.org/10.61132/keat.v1i4.630>
- Sanjaya, GNRK, Budiarta, INP, & Ujianti, NMP (2023). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Barang Tiruan Pada Transaksi E-Commerce (Studi Kasus pada Toko Stridewear.Id Bali) . Jurnal Interpretasi Hukum, 3(2), 332–338.
<https://doi.org/10.22225/juinhum.3.2.5076.332-338>
- Cahyono, EB, Hasani, I., & Kalimas, F. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi Perdagangan Elektronik Melalui Pembayaran Tunai di Tempat . Kajian Hukum UIN, 7(1). <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/ulr/article/view/41207>
- Prayuti, Y., Herlina, E., & Rasmiaty, M. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Perdagangan di E-commerce di Indonesia . Jurnal Hukum Mimbar Justitia, 10(1).
<https://doi.org/10.35194/jhmj.v10i1.4086>
- Widyanto, MA (2022). Masalah Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia . Jurnal Hukum Privat, 10(2). <https://jurnal.uns.ac.id/privatlaw/article/view/28930>
- Darnia, SAYA, Utami, E., Marsya, R., Pertiwi, DP, Nadila, N., Setian, H., & Irsal, M. (2023). Strategi Penguatan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Digital . Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik, 1(4). <https://doi.org/10.51903/perkara.v1i4.1443>
- Sirait, IS, & Esther, J. (2023). Peran Advokat dalam membantu Kasus Perlindungan Konsumen dalam Pengajuan Asuransi yang Mengandung Unsur Penipuan . Buletin Keterlibatan Masyarakat, 4(3). <https://doi.org/10.51278/bce.v4i3.1631>
- Kholdaa, M. (2025). Strategi Penanganan dan Perlindungan Konsumen dalam Kasus Penipuan PT First Travel: Perspektif Korban dan Regulator . Jurnal Dimensi Hukum, 9(1).
<https://law.ojs.co.id/index.php/jdh/article/view/565>
- Syauta, RY, Junus, N., & Sarson, MTZ (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Data Konsumen Yang Melakukan Pinjaman Melalui Aplikasi Online Di Gorontalo . Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum dan Politik, 2(2). <https://doi.org/10.59581/doktrin.v2i2.2561>