

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI GAS ELPIJI BERSUBSIDI MELEBIHI HARGA ECERAN TERTINGGI (Studi Penelitian Di Aceh Barat Daya)

¹Fitri Suryani, ²Arif Rahman, ³Fatahillah

¹²³Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh
fitri.180510276@mhs.unimal.ac.id

Abstract

The transition from kerosene to LPG is a technological advancement that can be enjoyed by all levels of society. Distribution to the community is carried out by establishing cooperation between agents and bases who will later sell the LPG gas directly to consumers. In this case, the government provides a price limit for users of 3 Kg LPG which has been subsidized by the government. In the decree of the Aceh Barat Daya Regent Number 792 of 2015 it is determined that the HET of 3 Kg LPG is worth Rp. 22.500,-/tube. The purpose of this research is to find out how the legal protection for consumers against the increase in the price of LPG 3 Kg that exceeds the highest retail price in Aceh Barat Daya, to find out the barriers to legal protection for consumers, and to find out what efforts can be done by consumers to fulfill their rights. so as not to be harmed. The research conducted is qualitative research, namely interpreting phenomena that occur and is carried out by involving various existing methods, in qualitative methods it is usually carried out by interviews, observations, and the use of documents based on reality and social realities found in the community, this research approach is empirical juridical namely research obtained directly from the community. Consumer protection is all efforts that ensure legal certainty to provide protection to consumers, what consumers really need of subsidized 3 kg LPG is strict supervision by the government or institutions in charge of protecting consumers, in buying and selling subsidized LPG consumers often experience losses because of their rights. not fulfilled, especially the right to obtain goods according to the promised exchange rate and the right to be served correctly and honestly as stated in Article 4 of the UUPK concerning consumer rights. The factor that causes the weakness of consumer protection is the lack of public awareness about consumerism, based on Article 5 of the UUPK concerning the consumer's obligation to not read the information instructions listed on the wall of the base. So the effort that can be taken by consumers is to report to parties who are obliged

to protect consumers such as agents, the Department of Industry and Trade, the Dispute Resolution Agency, the Indonesian Consumers Foundation, and the Non-Governmental Consumer Protection Agency.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Transactions, LPG, Subsidized, Prices, Highest Retail*

Abstrak

Peralihan minyak tanah ke gas LPG menjadi salah satu kemajuan teknologi yang dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Pendistribusian kepada masyarakat dilakukan dengan menjalin kerjasama antara agen dan pangkalan yang nantinya akan menjual gas LPG tersebut langsung kepada konsumen. Dalam hal ini pemerintah memberikan batasan harga bagi pengguna LPG 3 kg yang telah diberi subsidi oleh pemerintah. Dalam surat keputusan Bupati Aceh Barat Daya Nomor 792 tahun 2015 menentukan bahwa HET LPG 3 kg adalah senilai Rp. 22.500,-/tabung. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kenaikan harga LPG 3 kg yang melampaui harga eceran tertinggi di Aceh Barat Daya, mengetahui faktor hambatan dalam perlindungan hukum bagi konsumen, dan mengetahui upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk memenuhi haknya agar tidak dirugikan. Pendekatan penelitian ini adalah yuridis empiris yaitu penelitian yang diperoleh langsung dari masyarakat. Yang sangat dibutuhkan konsumen LPG 3 kg bersubsidi adalah pengawasan ketat oleh pemerintah atau lembaga yang bertugas melindungi konsumen, dalam transaksi jual beli LPG bersubsidi konsumen sering mengalami kerugian karena hak mereka yang tidak terpenuhi terutama hak untuk mendapatkan barang sesuai nilai tukar yang dijanjikan dan hak dilayani secara benar dan jujur tertera dalam Pasal 4 UUPK tentang hak konsumen. Faktor yang menyebabkan lemahnya perlindungan konsumen adalah kurangnya kesadaran masyarakat tentang konsumerisme, berdasarkan Pasal 5 UUPK tentang kewajiban konsumen adalah tidak membaca petunjuk informasi yang tertera di dinding pangkalan. Maka upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam mengganti kerugiannya adalah melapor kepada pihak yang berkewajiban dalam melindungi konsumen seperti agen, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Badan Penyelesaian Sengketa, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, bagi pelaku usaha yang melanggar aturan dapat dikenakan sanksi berupa pemberhentian izin usaha, bahkan bisa mendapatkan sanksi pidana apabila melakukan penimbunan LPG 3 kg.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Transaksi, Gas Elpiji, Bersubsidi, Harga, Eceran Tertinggi*

PENDAHULUAN

Indonesia termasuk sebuah negara dengan sumber daya alam yang banyak, yang banyak di antaranya dapat diubah menjadi bahan bakar. Bahan bakar termasuk sebuah keperluan penting dalam kehidupan manusia yang mengenggam fungsi sangat pokok pada menunjang kehidupan sehari-hari. Terdapat banyak jenis sumber daya alam yang dapat diolah dan digunakan sebagai bahan bakar, misal minyak bumi, batu bara, gas alam, energi matahari, dan lain-lain. Sebuah sumber daya alam yang sekarang sudah dimanfaatkan dan dibuang dengan baik adalah Liquefied Petroleum Gas ataupun yang umum dikatakan dengan LPG.¹

LPG yaitu gas hidrokarbon yang dicairkan di bawah tekanan guna kemudahan penyimpanan, transportasi dan penanganan dan terutama terdiri dari propana, butana, atau campuran keduanya. Perlindungan hukum yaitu sebuah wujud perlindungan yang diberikan kepada objek hukum, baik preventif (perlindungan yang ditujukan untuk mencegah terjadinya pelanggaran) maupun pencegahan (perlindungan terakhir berupa sanksi setelah terjadinya suatu pelanggaran) sengketa), baik secara lisan maupun tertulis. Perlindungan hukum yang diserahkan oleh petugas pelaksana hukum akan sangat membantu dalam memberikan rasa aman terhadap campur tangan pihak manapun.²

Sesuai Pasal 1 angka 1 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 mengenai “semua wujud usaha yang menjamin kejelasan hukum guna memberi perlindungan untuk konsumen”.³ Kejelasan hukum berupa semua usaha berbasis hukum untuk memastikan bahwa konsumen menerima atau membuat pilihan mengenai barang dan jasa yang dibutuhkan dan melindungi kepentingan konsumen jika dikompromikan oleh pelaku komersial seperti penyedia kebutuhan konsumen. Konsumen berasal dari

¹Sunoto, *Analisis saluran distribusi pada PT. Srijaya Setia Palembang Dalam Usaha Meningkatkan Volume Penjualan Gas Elpiji*, Skripsi Program Studi Universitas Sriwijaya Fakultas Ekonomi Inderalaya, 2006, hlm. 17.

²Tutuka Ariadji, *Mengenal Jenis-jenis Gas Bumi*, 12 Januari 2011, <http://migas.esdm.go.id/post/read/Mengenal-Jenis-Jenis-Gas-Bumi>.

³Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*.

istilah *consumer* atau *consumer* dalam bahasa Inggris dan Amerika yang berarti individu ataupun perusahaan yang menyediakan barang khusus ataupun memakai jasa khusus.⁴

Secara harfiah, konsumen yaitu saingan dari produsen, semua individu yang memakai barang. Teori perlindungan hukum adalah teori yang mempelajari dan menganalisa sifat dan wujud maksud perlindungan, subjek hukum yang akan dijaga, serta objek perlindungan yang diberikan hukum untuk subjeknya. Perlindungan hukum adalah suatu peraturan paksaan yang mengatur tentang sikap manusia pada suatu masyarakat, yang dilakukan oleh pejabat yang berkuasa dengan suatu kewajiban, dimana apabila terjadi pelanggaran akan menimbulkan tindakan hukum atau hukuman. Satjipto Rahardjo berasumsi bahwasanya “perlindungan hukum ialah memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan itu diberikan oleh hukum”.

Pada tahun 2007, pemerintah Indonesia mengeluarkan aturan baru, yakni aturan konversi minyak tanah ke LPG. Aturan ini pasti saja memunculkan banyak gejolak di masyarakat, baik dengan psikologis ataupun ekonomi. Eksistensi elpiji pula menimbulkan masalah baru di pemerintahan, baik dari sisi anggaran, subsidi maupun target. Kebijakan ini bertujuan untuk mengurangi subsidi bahan bakar minyak (BBM) guna mengurangi beban keuangan negara. Penggunaan elpiji selain menghemat anggaran negara juga terbukti lebih efektif dan ramah lingkungan serta kesehatan penggunaannya.⁵

Saat merealisasikan aturan itu, Sesuai Kebijakan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2004 pada Pasal 1 angka 9 dan 10 perihal Aktivitas Usaha Hulu Minyak Dan Gas Bumi negara mekantik PT. Pertamina (Persero) selaku Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dengan tertentu menyalurkan gas LPG lewat agen

⁴ Puspa Y.P, Kamus Hukum: *Edisi Lengkap Bahasa Belanda Inggris*, CV. Aneka: Semarang, 1997, hlm. 17.

⁵ Pasal 1 Angka 10 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 35 Tahun 2004, *Tentang Kegiatan Usaha Hulu Minyak Dan Gas Bumi*.

Pertamina ke pangkalan-pangkalan LPG, supaya keperluan bahan bakar gas ini didapat oleh masyarakat. Sesuai diketahui gas LPG 3 kg yang banyak tersebar telah mempunyai harga eceran paling tinggi yang sudah dimuat serta ditentukan oleh tiap-tiap pemerintah tersebut.

Terutama di Provinsi Aceh, Gubernur sudah menerbitkan Keputusan Gubernur Aceh Nomor 541/619/2017 di tanggal 16 Juni mengenai HET. Dikatakan bahwasanya “HET LPG 3 kg dalam radius 60 km dari gudang Pertamina atau stasiun pengisian LPG untuk pengangkut curah (SPPBE) sebanyak Rp.18.000,-/tabung, sedangkan bagi kabupaten kota yang terletak di luar radius tersebut HET ditentukan oleh pemerintah daerah setempat”.

Tabel 01. Ketetapan Harga Eceran Tertinggi (HET) Sesuai Putusan Gubernur Aceh dan Bupati Aceh Barat Daya :

No	Nama Jenis	HET Keputusan Gubernur	HET Keputusan Bupati
1.	HET gas LPG 3 kg	Rp.18.000,-/tabung	Rp.22.500,-/tabung

Putusan Gubernur Nomor 541/619/2017, Putusan Bupati Nomor 792/2015.

Bupati Aceh Barat Daya pada tahun 2015 sudah menentukan harga eceran paling tinggi lewat Keputusan Bupati Nomor 792 yang ditentukan lewat menghitung harga beli agen dari kalangan Pertamina, dana operasional, sampai dana angkut ke pangkalan.⁶

Di Aceh Barat Daya, ada 3 (tiga) jenis ukuran tabung yang beredar di pasaran, yaitu LPG 3 kg, 5,5 kg, dan 12 kg. Kehadiran LPG 3 kg merupakan salah satu solusi yang diberikan pemerintah melalui Pertamina sebagai bagian dari implementasi program minyak tanah ke LPG. Target pemerintah, penjualan elpiji 5,5kg dan 12kg ditujukan untuk konsumen kelas menengah ke atas, sedangkan penjualan elpiji 3 kg ditujukan untuk konsumen kelas menengah ke bawah. LPG 3 kg mendapat subsidi

⁶ Keputusan Bupati Aceh Barat Daya, Nomor 461 Tahun 2017, *Tentang Penetapan Harga Eceran Tertinggi LPG Tabung 3 kg Dalam Kabupaten Aceh Barat Daya.*

pemerintah berdasarkan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia No. 1. 26 Tahun 2009 tentang Penyediaan dan Penyaluran LPG yang digolongkan dalam beberapa jenis LPG sesuai dimuat di Pasal 1 angka 9 bahwasanya : “Sebagian LPG adalah LPG yang merupakan bahan bakar dengan kekhususan karena kondisi tertentu seperti penggunaan/penggunaan, kemasan, volume dan/atau harga masih perlu disubsidi.”

Permasalahan yang sering muncul adalah penjualan off base (sub-distributor) gas 3 kg akibat penjualan di atas Harga Eceran Tertinggi (HET) ke konsumen dan penetrasi pedagang yang menjual gas ke dalam rantai distribusi gas 3 kg. LPG sehingga tidak jarang masyarakat membelinya dengan harga yang terjangkau dan wajar. Sesuai dimuat di Pasal 24 ayat 4 Kebijakan Menteri ESDM Nomor 26 Tahun 2009 mengenai Penyediaan dan Pendistribusian LPG bahwasanya : “Dengan mempertimbangkan kondisi daerah, daya beli masyarakat dan margin keuntungan yang wajar, serta sarana dan prasarana penyediaan dan pendistribusian LPG, pemerintah provinsi bersama dengan pemerintah provinsi/kota menetapkan harga eceran tertinggi (HET) tertentu untuk menggunakan LPG dalam jumlah tertentu di titik pengiriman sub-distributor.”

METODE PENELITIAN

Pengkajian ini ada tiga rumusan masalah, yaitu : (1) Bagaimanakah Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Gas Elpiji Bersubsidi Melebihi Harga Eceran Tertinggi (HET), (2) Apakah Faktor Penghambat Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dan (3) Bagaimanakah Upaya Yang Dapat Dilakukan Konsumen Untuk Memperoleh Ganti Kerugian.

Jenis pengkajian ini yaitu Pengkajian kualitatif yakni pengkajian yang memakai latar alamiah, dengan tujuan menerjemahkan fenomena yang muncul serta dilaksanakan dengan mengikutsertakan beragam tehnik yang tersedia. Pada metode kualitatif umumnya dilakukan dengan wawancara, observasi, serta penggunaan

dokumen. Pengkajian ini dilandaskan di fakta seta realita sosial yang ada dalam masyarakat serta menelaah perihal bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atau pembeli gas elpiji serta akibat hukumnya bagi pelaku usaha. hukum terhadap konsumen atau pembeli gas elpiji serta akibat hukumnya bagi pelaku usaha.⁷

Pendekatan pengkajian ini yaitu yuridis empiris yakni pengkajian yang didapat langsung dari masyarakat ataupun mengkaji data primer. Pada pengkajian ini memakai model analisis deskriptif kualitatif, sebab persoalan yang dikaji yakni kenyataan yang muncul di lapangan, yaitu penelitian lapangan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pembeli gas LPG 3 Kg yang mengalami kenaikan harga.

Penelitian ini menggunakan sumber data studi lapangan, yakni melalui hasil penelitian wawancara dilapangan. Dan kepustakaan, yakni data yang penulis dapatkan dari beragam sumber literatur yang berhubungan dengan topik/permasalahan yang diangkat dengan perundang-undangan, buku, media cetak, jurnal serta berbagai pendapat para pakar hukum dan dibedakan benjadi 3 (tiga), yakni Bahan hukum primer yang terdiri dari Kebijakan Perundang-Undangan yang berkaitan sama persoalan yang dibahas, Bahan hukum sekunder merupakan bahan yang menyerahkan penjelelasan bahan hukum primer seperti buku-buku, kamus-kamus hukum, dan jurnal-jurnal hukum, dan Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang menyerahkan pembahasan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder misal karya ilmiah, internet, dan lain-lain.

PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Gas Elpiji Bersubsidi Melebihi Harga Eceran Tertinggi

Perlindungan hukum terhadap konsumen telah diatur dalam UUPK Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dimana konsumen mempunyai hak

⁷ Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh, *Buku Panduan Akademik*, Lhokseumawe, UNIMAL Press, 2016, hlm.106.

sebagai penikmat/pengguna suatu produk barang atau jasa. Selain UUPK, menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) juga telah mengatur mengenai ketetapan LPG dengan menyerahkan pada masing-masing daerah. Sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 24 ayat (4) Peraturan Menteri ESDM Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penyediaan dan Pendistribusian LPG bahwa : “Dengan memperhatikan kondisi daerah, daya beli masyarakat, dan *margin* yang wajar serta sarana dan fasilitas penyediaan dan pendistribusian LPG, Pemerintah Daerah Provinsi bersama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota menetapkan harga eceran tertinggi (HET) tertentu untuk penggunaan LPG tertentu pada titik serah di sub penyalur LPG terbaru”.

Merujuk pada Putusan Gubernur Aceh Nomor 540 Tanggal 13 Juni 2019, masyarakat yang berhak mendapatkan LPG 3 kg bersubsidi adalah masyarakat miskin yang berpenghasilan maksimal Rp. 1.500.000,-/bulan dan memiliki surat keterangan kurang mampu dari Kelurahan/Desa setempat. Putusan Gubernur Aceh Nomor 541/619/2017 pada tanggal 16 Juni tentang HET menyebutkan bahwa HET LPG 3 kg yang berada dalam radius 60 km dari depot Pertamina atau Stasiun Pengisian Pengangkut Bulk Elpiji (SPPBE) sebesar Rp.18.000,-/tabung, sedangkan bagi kabupaten kota yang terletak di luar radius tersebut HET ditentukan oleh pemerintah daerah setempat.

Olahan gas LPG 3 kg yang didistribusikan PT. Gah Lhee Kilo Aceh Barat Daya melakukan pengisian ulang di SPPBE Meulaboh, SPPBE Meulaboh mengambil olahan *liquid* dari pangkalan susu Langkat Sumatera Utara dan Pertamina (Persero) Lhokseumawe. Pertamina juga mempunyai tugas dalam melakukan pengawasan terhadap proses jual beli gas LPG bersubsidi melebihi HET, apabila terdapat laporan dari konsumen atas kenaikan HET maka agenlah yang akan memberikan sanksi

kepada pelaku usaha atau pemilik pangkalan, namun apabila agen tidak menjalankan tugasnya maka Pertamina langsung yang akan memberikan sanksi kepada agen.⁸

Putusan Bupati Aceh Barat Daya pada Nomor 792 Tahun 2015 telah menetapkan HET LPG 3 kg dengan menghitung harga beli agen dari pihak Pertamina, biaya operasional, hingga biaya angkut ke pangkalan yaitu senilai Rp. 22.500,/tabung. Maka dapat disimpulkan bahwa HET gas 3 kg resmi di Kabupaten Aceh Barat Daya adalah Rp.22.500, berdasarkan radius jarak 122 Km dari Stasiun Pengisian Pengangkut Bulk Elpiji (SPPBE) Mulaboh ke distribusi Aceh Barat Daya.⁹

Hampir setiap desa sudah mempunyai pangkalan, maka oleh karena itu pelaku usaha menjual gas LPG 3 kg ke pedagang pengecer disaat terjadi overload, pedagang pengecer yang menampung gas tersebut akan menjual dengan jumlah harga yang tinggi yaitu mencapai Rp.50.000/tabung. Disaat mengalami kelangkaan maka masyarakat dengan terpaksa membeli dengan harga yang tinggi untuk memenuhi kebutuhannya.¹⁰

Aturan ini semua adalah upaya pemerintah untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak menjalankan kewajibannya untuk memenuhi hak konsumen diantaranya adalah tidak beritikad baik, tidak memberikan informasi dan tidak melayani secara benar, jelas, jujur. Kewajiban pelaku usaha yang tertuang dalam Pasal 7 UUPK. Yang sering terjadi dilapangan adalah pelaku usaha menjual LPG 3 kg diatas harga yang telah ditentukan, dari harga Rp. 23.500,/tabung menjadi Rp. 25.000,/tabung, bahkan mencapai Rp. 30.000,/tabung.

Pelaku usaha tidak menjalankan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dengan semestinya karena ingin mendapatkan keuntungan yang lebih besar, padahal sudah ada perlindungan terhadap konsumen namun tidak dijalankan

⁸Hamim, Pengelola SPPBE, *Wawancara*, 16 Juni 2022, Meulaboh Aceh Barat.

⁹Reza, Pengelola PT. Gah Lhee Kilo, *Wawancara*, 12 April 2022, Blangpidie Aceh Barat Daya.

¹⁰Jumadi, Ketua Dinas Perindustrian Dan Perdagangan, *Wawancara*, 20 Juni 2022, Susoh Aceh Barat Daya.

secara maksimal dan tidak sesuai dengan hak konsumen. Dalam Pasal 4 UUPK ada beberapa hak konsumen, namun dalam kasus transaksi jual beli LPG 3 kg, konsumen disini sering sekali tidak mendapatkan haknya sebagai konsumen diantaranya adalah hak diperlakukan dan dilayani secara jujur dan tidak diskriminatif, terutama hak untuk mendapatkan barang sesuai nilai tukar. Dengan maraknya kasus kenaikan HET maka bentuk perlindungan yang diupayakan oleh agen sendiri adalah pemberhentian izin usaha bagi pangkalan atau pelaku usaha yang melakukan wanprestasi terhadap izin kontrak kerja yang telah ditanda tangani oleh pelaku usaha tanpa adanya dispensasi apapun.¹¹

Hubungan Jenis-Jenis Konsumen Dengan Asas-Asas Perlindungan Hukum Untuk Perlindungan Konsumen

Asas-asas hukum perlindungan konsumen dimuat pada Pasal 2 UUPK, yakni “asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, dan asas kepastian hukum”.

Ketetapan Pasal 2 UUPK ditetapkan bahwasanya “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, kemanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”, supaya lebih gampang mengerti berikut termasuk makna atau maksud dari asas-asas yang dikatakan di atas:

- a) Asas Manfaat, ditujukan guna mengatur bahwasanya semua usaha guna menjamin perlindungan keperluan konsumen mesti menyerahkan kegunaan yang sebesar-besarnya untuk keperluan konsumen.
- b) Asas Keadilan, ditujukan supaya keikutsertaan semua rakyat dapat direalisasikan dengan optimal serta menyerahkan peluang untuk konsumen serta pemilik usaha guna mendapat haknya serta menjalankan kewajibannya dengan adil.
- c) Asas Keseimbangan, ditujukan guna menyerahkan keselarasan antar keperluan konsumen, pemilik usaha, dan pemerintah pada makna materil dan spiritual.

¹¹Reza, Pengelola PT. Gah Lhee Kilo, *Wawancara*, 12 April 2022, Blangpidie Aceh Barat Daya.

- d) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, ditujukan guna menyerahkan jaminan terhadap keamanan dan keselamatan untuk konsumen pada pemakaian, pemanfaatan, serta penggunaan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi ataupun dipakai.
- e) Asas Kepastian Hukum, ditujukan supaya baik pemilik usaha ataupun konsumen mematuhi hukum serta mendapat keadilan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, dan negara menjamin kejelasan hukum.

Adapun kaitan antara jenis-jenis konsumen dengan azas-azas perlindungan konsumen yaitu sama-sama memuat mengenai perlindungan konsumen, baik berupa kepuasan, keamanan, kenyamanan, dan itikad baik.

Hak Dan Kewajiban Konsumen

Secara luas dikenal terdapat 4 hak konsumen yakni:

1. "Hak untuk mendapatkan keamanan (the right to safety)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed)
3. Hak untuk memilih (the right to choose)
4. Hak untuk didengar (the right to be heard)."

Selain itu UUPK pula sudah mengutarakan berbagai hak konsumen yang mesti dihormati oleh pemilik usaha, hal itu termuat di Pasal 4 yaitu:

- 1) Hak untuk kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi atau jasa
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- 5) Hak untuk mendapat advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- 6) Hak untuk mendapat binaan dan pendidikan konsumen

- 7) Hak untuk mendapat perlakuan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 8) Hak untuk mendapat kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian tidak sebagai mestinya
- 9) Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Hak adalah sesuatu yang akan diperoleh setelah pelaksanaan kewajiban, maka kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5 UUPK menyatakan sebagai berikut:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6 UUPK memuat mengenai hak pelaku usaha yakni :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Pasal 7 kewajiban pelaku usaha yaitu “beritikad baik, memberikan informasi yang benar, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa, memberi kesempatan

kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Faktor Penghambat Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Dalam jual beli LPG 3 kg pelaku usaha menaikkan harga dengan sebab ingin memperoleh laba atau keuntungan yang lebih besar, masyarakat Kabupaten Aceh Barat Daya sering mengalami kelangkaan LPG 3 kg dimana saat pendistribusian LPG dari armada truk 3 kg, pelaku usaha menimbun kemudian menjual kepada rantai pengecer yang ada dipelosok-pelosok desa dengan harga diatas HET, karena di pangkalan LPG telah habis maka masyarakat dengan terpaksa membeli kepada rantai pengecer dengan harga yang sangat tinggi.

Meningkatnya permintaan sedangkan barang terbatas juga mempengaruhi pelaku usaha menjual diatas HET, dengan adanya peningkatan permintaan maka pelaku usaha dengan sengaja menjual lebih dari harga HET sehingga konsumen dengan terpaksa membeli demi memenuhi kebutuhannya. Perlindungan hukum kepada konsumen tidak bisa dijalankan secara maksimal karena adanya beberapa hambatan. Berdasarkan hasil dari penelitian, faktor yang menyebabkan masyarakat atau konsumen terhambat dalam memenuhi haknya sebagai konsumen adalah sebagai berikut :

- 1) Kurangnya kesadaran atau pengetahuan masyarakat tentang konsumerisme, dengan banyaknya konsumen yang masih membiarkan jika terjadi benturan terhadap haknya padahal ketentuan tersebut sudah tertuang dalam Pasal 4 UUPK.
- 2) Konsumen tidak menyadari bahwa mereka juga memiliki kewajiban yang tertera dalam Pasal 5 UUPK salah satunya adalah tidak mau membaca atau mengikuti

petunjuk informasi, padahal jelas disetiap pangkalan sudah ada palang informasi yang menerakan harga eceran tertingginya lengkap dengan peraturan dan putusan-putusan yang diberlakukan.

- 3) Kurangnya pengawasan dari Pemerintah atau lembaga-lembaga yang bertugas dalam melindungi konsumen, Pemerintah hendaknya melakukan sosialisasi yang lebih intensif terhadap UUPK tentang konsumerisme agar warga/masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya sebagai konsumen.

Tidak hanya itu ada sebagian konsumen yang tidak beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/jasa kepada pelaku usaha, masyarakat atau konsumen yang mencari-cari kesalahan pelaku usaha untuk didiskriminatifkan, alasannya adalah karena adanya konflik pribadi, adanya kemauan konsumen secara berlebihan yang tidak bisa dipenuhi oleh pelaku usaha sehingga konsumen menyimpan rasa benci kemudian menyebarkan hoaks yang membuat pelaku usaha tersudutkan. Setelah pihak pertama atau agen menyelidiki ternyata tidak ada kesalahan dari pelaku usaha melainkan hanya masalah pribadi antara konsumen dan pelaku usaha, maka dari masalah demikian agen bukan tidak memperdulikan laporan-laporan dari konsumen tetapi harus didasarkan fakta, bukti dan nyata yang kuat.

Dalam menjalankan keseharian sebagai konsumen, tentu banyak sekali hambatan yang akan dialami oleh setiap konsumen, dalam menghadapi hambatan tersebut maka konsumen perlu pengawasan dari lembaga atau pihak yang bersangkutan, antara lain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), dan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan.

PT. Gah Lhee Kilo adalah pelaku usaha utama atau agen yang sangat berperan dalam melakukan pengawasan sekaligus tindakan dalam kasus HET dalam masyarakat. Jika sudah ada pengaduan dari konsumen baik secara langsung maupun melalui telepon maka pegawai PT. Gah Lhee Kilo langsung yang akan melakukan tindakan kelapangan.

Dalam melakukan tindakannya, PT. Gah Lhee Kilo harus mempunyai bukti dari konsumen baik berupa gambar atau foto dan saksi yang melihat, karena tidak jarang konsumen yang melakukan kecurangan dalam melakukan pengaduan atau memfitnah pelaku usaha hanya karena masalah pribadi. Hukuman yang diberikan kepada pelaku usaha yang menjual gas LPG 3 kg diatas HET adalah dengan membekukan bahkan mencabut hak izin usaha dari pangkalan atau penyalur.

Tidak hanya itu ada sebagian konsumen yang tidak beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/jasa kepada pelaku usaha, masyarakat atau konsumen yang mencari-cari kesalahan pelaku usaha untuk didiskriminatifkan, alasannya adalah karena adanya konflik pribadi, adanya kemauan konsumen secara berlebihan yang tidak bisa dipenuhi oleh pelaku usaha sehingga konsumen menyebar berita fitnah yang membuat pelaku usaha tersudutkan. Setelah pihak pertama atau agen menyelidiki ternyata tidak ada kesalahan dari pelaku usaha melainkan hanya masalah pribadi antara konsumen dan pelaku usaha, maka dari masalah demikian agen bukan tidak memperdulikan laporan-laporan dari konsumen tetapi harus didasarkan fakta, bukti dan nyata yang kuat.

Upaya Yang Dapat Dilakukan Konsumen Untuk Mendapatkan Ganti Rugi Atas Haknya Sebagai Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Hal ini dimaksudkan bahwa terdapat upaya tentang adanya kepastian hukum dengan cara memberi perlindungan hukum kepada konsumen, meskipun UUPK tidak menyebutkan tentang transaksi jual beli gas LPG secara spesifik, tetapi undang-undang ini juga bisa digunakan untuk melindungi konsumen dalam bidang dagang dan perindustrian.

Sebelum lahirnya UUPK upaya perlindungan terhadap konsumen kurang dirasakan oleh masyarakat, maka perlunya Undang-undang Perlindungan Konsumen

tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen berdasarkan Pasal 3 UUPK.

Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha penuh tanggung jawab. Karena posisi konsumen yang lemah maka harus dilindung oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Dengan adanya UUPK maka akan meminimalisir terjadinya kecurangan, adanya itikad tidak baik kepada konsumen seperti mengenai kenaikan sepihak yang di lakukan pangkalan sebagai pelaku usaha dalam melakukan penjualan atau usaha gas LPG 3 kg. Karena yang di lakukan pangkalan tersebut tidaklah menjadi lancarnya penyaluran Gas LPG 3 kg tersebut untuk membantu keuangan rumah tangga masyarakat dan usaha mikro.

Karena perbuatan tersebut dapat menjadi efek negatif terhadap konsumen seperti yang akan dilakukan usaha mikro kecil, dan pastinya usaha mikro akan menaikkan hasil dagangannya karena dinilai kebutuhan bahan baku sudah naik sehingga membuat masyarakat menjadi bingung dan tidak sepenuhnya percaya kepada pemerintah itu sendiri yang sudah menetapkan harga Gas LPG 3 kg tersebut. Pastinya dalam hal ini membuat harapan konsumen menjadi hilang dikarenakan mengenai kenaikan ini membuat dampak yang negatif.

Timbulnya upaya penyelesaian karena adanya sengketa atau permasalahan yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha, di lapangan sengketa yang sering terjadi adalah pelaku usaha menimbun LPG kemudian menjual kepada rantai distribusi dengan harga yang tinggi demi mencapai keuntungan yang lebih besar, oleh sebab itu terjadilah kelangkaan LPG dikalangan masyarakat setempat maka masyarakat terpaksa membeli LPG di pengecer-pengecer karena butuh meskipun dengan harga yang mahal. Selain itu disaat terjadinya kelangkaan LPG 3 kg dalam masyarakat dimana masyarakat tidak menerima kuota sebagai konsumen tetap di Desa tersebut, maka dari itu konsumen terpaksa membeli dengan harga lebih mahal

kepada rantai pedagang eceran yang harganya mencapai Rp. 30.000 sampai Rp. 50.000/tabung.

Pelaku usaha sebagai pihak kedua/pangkalan tidak bisa menjual diatas HET karena pelaku usaha sudah menanda tangani perjanjian kontrak dengan Direktur PT. Gah Lhee Kilo yaitu: "Pangkalan wajib memiliki surat izin (NIB, SITU, Lampiran Izin Usaha) dan menempelkan papan pangkalan serta memenuhi persyaratan yang di tetapkan oleh PT. Pertamina Persero yaitu racun api, timbangan, bak celup LPG dan tabung LPG 3 kg, 5,5 kg, 12 kg berstandar Pertamina. Maka tidak ada alasan jika konsumen tidak tau akan haknya sebagai konsumen, hanya saja konsumen kurang memperhatikan kewajibannya sebagai konsumen.

1. Upaya Yang Dapat Dilakukan Konsumen Untuk Mengganti Kerugian

Upaya masyarakat/konsumen dalam memecahkan persoalan ketidaksesuaian HET dalam jual beli gas LPG dapat dilakukan dengan pengaduan atas ungkapan ketidakpuasan konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materil, wajar dan secara langsung pada konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati adalah sebagai berikut :

a) Mengadu kepada pelaku usaha

Konsumen melakukan kontak awal dalam transaksi barang/atau jasa dengan pelaku usaha. Apabila ada masalah dalam transaksi barang dan/jasa, hal yang harus dilakukan konsumen adalah membuat pengaduan langsung ke pelaku usaha. Beberapa pelaku usaha sudah memiliki bagian khusus yang menangani pengaduan konsumen, sebagaimana diantaranya bahkan ada yang sampai memberi garansi time respon dari sebuah pengaduan konsumen.

Pengaduan ke pelaku usaha penting dilakukan konsumen terlebih dahulu, karena dalam banyak kasus sengketa yang timbul antara konsumen dengan pelaku usaha berawal dari buruknya komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk minimnya pemahaman konsumen tentang produk barang dan/jasa yang

dikonsumsi. Persoalan disinformasi antara konsumen dengan pelaku usaha, sering sekali dapat diselesaikan dengan mengadu langsung ke pelaku usaha, tanpa perlu ada bantuan/intervensi pihak ketiga.

b) Melapor kepada agen

Melaporkan pelaku usaha kepada agen apabila pelaku usaha menjual gas LPG 3 Kg di atas HET. Namun apabila agen tidak dapat menyelesaikan perkara tersebut maka konsumen bisa mengadu kepada pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Setempat. Yang menjadi Agen pendistribusian LPG bersubsidi 3 kg di Kabupaten Aceh Barat Daya adalah bapak Salwin Saleh selaku direktur utama PT. Gah Lhee Kilo.

c) Melapor kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Kondisi yang sangat tidak seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha atau penyedia jasa merupakan suatu potensi yang sangat besar menimbulkan persengketaan antara konsumen dengan pelaku usaha atau penyedia jasa. Untuk penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau penyedia jasa dimungkinkan diselesaikan di luar pengadilan yaitu melalui mediasi, konsiliasi, arbitrase yang tahapan-tahapannya serta jangka waktu penyelesaiannya telah sesuai dengan UUPK.

Konsumen juga bisa mengadukan masalahnya ke lembaga pemerintah di tingkat kabupaten/kota seperti BPSK. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 49 ayat (1) disebutkan bahwa Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Badan ini merupakan peradilan kecil (small claim court) yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan tanpa biaya. Tugas dan wewenang BPSK adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Provinsi Aceh masyarakat bisa

mengadu ke BPSK yang ada dikota terdekat baik di Banda Aceh maupun Lhokseumawe.

d) Melapor kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Sesuai dengan ketentuan yang ada dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satu fungsi dari kehadiran LPKSM adalah penanganan pengaduan konsumen. Secara umum, konsumen dapat menyampaikan pengaduan konsumen ke LPKSM melalui berbagai akses, seperti: surat, telepon, datang langsung, e-mail, SMS. Agar dapat ditindak lanjuti, pengaduan konsumen harus dilakukan secara tertulis atau datang langsung ke LPKSM dengan mengisi form pengaduan konsumen. Dalam pengaduan, sekurang-kurangnya harus ada uraian tentang: urutan kronologis kejadian, tuntutan konsumen, dengan dilampiri data pendukung baik berupa dokumen atau barang bukti, serta identitas pelapor. Mekanisme LPKSM dalam menyelesaikan sengketa konsumen adalah menitikberatkan upaya tercapainya kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha melalui mediasi atau konsiliasi. Di sini, peran LPKSM sebagai mediator antara konsumen dan pelaku usaha.

e) Mengadu kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) juga mempunyai peran dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yaitu berupa nasehat kepada konsumen yang memerlukan baik secara lisan maupun tulisan agar konsumen dapat melaksanakan hak-hak dan kewajibannya. YLKI membantu konsumen serta memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen, melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen. Peran YLKI membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

2. Upaya Pelaku Usaha Untuk Mengganti Kerugian

Upaya yang dapat dilakukan pelaku usaha untuk mengganti kerugian dengan memberikan informasi secara tertulis yang ditempelkan di depan pangkalan agar konsumen dapat membacanya secara langsung.

3. Dinas Perindustrian dan Perdagangan juga telah melakukan upaya pengawasan langsung kelapangan. Sebagai salah satu jajaran pemerintahan yang tugasnya berkaitan dengan jalannya perekonomian nasional, mengembangkan usaha kecil dengan jalan meningkatkan mutu kualitas, kemampuan daya saing. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Aceh Barat Daya dalam melakukan pengawasan HET LPG 3 kg, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Aceh Barat Daya juga ikut bertanggung jawab atas kasus kenaikan HET tersebut, dimana bentuk pengawasannya adalah memeriksa atau melihat langsung ke lapangan dan memberikan nasehat-nasehat kepada pelaku usaha. Pihak dinas Perindustrian menyelidiki dengan cara menjadi konsumen biasa untuk melihat kejujuran pelaku usaha dalam melakukan jual beli gas LPG 3 kg. Berdasarkan hasil penyelidikan ternyata di Kabupaten Aceh Barat Daya pangkalan masih menjual sesuai HET yang telah ditentukan oleh Pemerintah.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang perdagangan dan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang perindustrian serta tugas pembantuan. Dinas Perdagangan mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang perdagangan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Di Kabupaten Aceh Barat Daya sendiri upaya yang dilakukan Kepala Dinas Perindustrian Dan Perdagangan adalah melakukan pengawasan langsung atau melakukan sidak terhadap pelaku usaha bahkan melakukan penyamaran sebagai konsumen biasa untuk mengetahui kejujuran dari pelaku usaha.

KESIMPULAN

Pengawasan LPG 3 kg bersubsidi harus dilalukan secara ketat oleh pemerintah atau lembaga yang bertugas melindungi konsumen, dalam transaksi jual beli LPG bersubsidi konsumen sering mengalami kerugian karena hak mereka yang tidak terpenuhi terutama hak untuk mendapatkan barang sesuai nilai tukar yang dijanjikan dan hak dilayani secara benar dan jujur tertera dalam Pasal 4 UUPK tentang hak konsumen. Faktor yang menyebabkan lemahnya perlindungan konsumen adalah kurangnya kesadaran masyarakat tentang konsumerisme, berdasarkan Pasal 5 UUPK tentang kewajiban konsumen adalah tidak membaca petunjuk informasi yang tertera didinding pangkalan. Upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam mengganti kerugiannya adalah melapor kepada pihak yang berkewajiban dalam melindungi konsumen seperti agen, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Badan Penyelesaian Sengketa, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, bagi pelaku usaha yang melanggar aturan dapat dikenakan sanksi berupa pemberhentian izin usaha, bahkan bisa mendapatkan sanksi pidana apabila melakukan penimbunan LPG 3 kg.

DAFTAR PUSTAKA

- Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh, Buku Panduan Akademik, Lhokseumawe, UNIMAL Press, 2016, hlm.106.
- Keputusan Gubernur Aceh Nomor 541/619/2017 Tentang Harga Eceran Tertinggi (HET).
- Keputusan Bupati Aceh Barat Daya, Nomor 461 Tahun 2017, Tentang Penetapan Harga Eceran Tertinggi LPG Tabung 3 kg Dalam Kabupaten Aceh Barat Daya.
- Peraturan Menteri ESDM Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penyediaan dan Pendistribusian Liquified Ptroleum Gas.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 35 Tahun 2004, Tentang Kegiatan Usaha Hulu Minyak Dan Gas Bumi.

Puspa Y.P, 1997, *Kamus Hukum, Edisi Lengkap Bahasa Belanda Inggris*, CV. Aneka, Semarang.

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Sunoto, 2006, *Analisis Saluran Distribusi Pada Pt. Srijaya Setia Palembang Dalam Usaha Meningkatkan Volume Penjualan Gas Elpiji*, Skripsi, Universitas Sriwijaya, Palembang.

Tutuka Ariadji, *Mengenal Jenis-jenis Gas Bumi*, <http://migas.esdm.go.id/post/read/Mengenal-Jenis-Jenis>, 12 Januari 2011.

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