LETTERLIJK: JURNAL HUKUM PERDATA
Vol. 2 Issue 1, June 2025
ISSN 3062-9845 (Online) | DOI: https://doi.org/10.25134/jise.v1i2.xx
Available Online at https://journal.fhukum.uniku.ac.id/letterlijk/index

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (cc-by)

Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Kualitas BBM di SPBU dalam Konteks Dugaan Pengoplosan Pertamax di Indonesia

Ariel Putra Yusriansyah [1], Dinda Apriandini [2], Vita Alliciana [3]

[1]*Program Studi Manajemen*
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kuningan

Abstrak
Artikel ini membahas perlindungan hukum terhadap konsumen atas kualitas bahan bakar minyak (BBM) di SPBU, khususnya dalam konteks dugaan pengoplosan Pertamax di Indonesia. Kasus ini diduga menyebabkan kerugian negara dan merugikan konsumen akibat praktik pengoplosan BBM RON 90 (Pertalite) menjadi RON 92 (Pertamax) yang dijual dengan harga lebih tinggi. Tulisan ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus tersebut, serta menjelaskan hak-hak konsumen dan upaya hukum yang dapat ditempuh untuk menuntut ganti rugi. Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka dengan mengumpulkan data dari literatur, peraturan perundang-undangan, dan berita resmi. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya transparansi pelaku usaha serta perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli BBM.

Kata kunci: Perlindungan konsumen, BBM, Pertamax, Class action.

Abstract
This article discusses legal protection for consumers regarding the quality of fuel oil (BBM) at gas stations, particularly in the context of the alleged mixing of Pertamax in Indonesia. This case is suspected to cause state losses and harm consumers due to the practice of mixing RON 90 fuel (Pertalite) into RON 92 (Pertamax) and selling it at a higher price. This article aims to examine legal protection for consumers in the case, as well as to explain consumer rights and legal efforts that can be undertaken to seek compensation. This research uses the library study method by collecting data from literature, regulations, and official news. The results of this study are expected to provide an understanding to the public about the importance of transparency among business actors and legal protection for consumers in fuel transactions

Keywords: *Consumer protection, fuel, Pertamax, class action.*

Copyright©2024 LETTERLIJK: Jurnal Hukum Perdata. All rights reserved.

*Corresponding Author: 202405103 20@uniku.ac.id

Pendahuluan

Konsumen sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, sehingga tidak jarang mengalami kerugian akibat praktik bisnis yang semata-mata berorientasi pada keuntungan. Meskipun hak-hak konsumen telah dijamin secara filosofis dan yuridis, banyak dari mereka enggan memperjuangkan haknya karena ketidaktahuan atau ketidakberdayaan. Padahal, perlindungan konsumen merupakan bagian penting dari sistem hukum di Indonesia yang bertujuan mewujudkan keadilan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.

Perlindungan konsumen bukan hanya tanggung jawab negara atau pelaku usaha, tetapi juga konsumen itu sendiri. Konsumen diharapkan aktif dalam menjaga hak-haknya, terutama karena mereka memiliki kebebasan dalam memilih produk dan jasa yang akan dikonsumsi. Dalam hal ini, konsumen memiliki kekuatan untuk mengarahkan pasar agar lebih etis dan bertanggung jawab, terutama ketika regulasi belum terlaksana secara optimal (Gunawan, Azis, & Mariani, 2023).

Kepercayaan antara konsumen dan pelaku usaha menjadi faktor kunci dalam menciptakan hubungan bisnis yang sehat. Kepercayaan ini harus dibangun secara konsisten melalui tindakan yang menunjukkan integritas dan komitmen terhadap kepentingan konsumen (Mambu, Tampi, & Mukuan, 2022).

Perlindungan konsumen perlu dilihat secara menyeluruh, tidak hanya dari aspek hukum semata, tetapi dari sisi sosial, ekonomi, dan etika. Konsumen sudah memiliki kepentingan sejak tahap produksi hingga konsumsi akhir, sehingga perlindungan atas hal-haknya harus dijamin secara berkesinambungan. Organisasi internasional seperti PBB pun turut menegaskan pentingnya hak atas keamanan, informasi, pendidikan, dan mekanisme pengaduan yang efektif.

Kepercayaan konsumen merupakan hasil dari pengetahuan, pengalaman, dan harapan bahwa pihak lain akan bertindak sesuai dengan kepentingan terbaik konsumen, bahkan saat belum saling mengenal secara langsung (Leninkumar, 2017). Di Indonesia, semangat perlindungan konsumen diwujudkan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UU ini menekankan pentingnya menciptakan masyarakat yang adil dan makmur melalui pembangunan ekonomi yang berkeadilan. UUPK juga menuntut adanya tanggung jawab dari pelaku usaha untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan aman, sekaligus mendorong kesadaran dan kemandirian konsumen dalam menjaga kepentingannya sendiri (Sinaga & Sulisrudatin, 2022).

Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap perubahan kualitas bahan bakar minyak (BBM) yang mereka gunakan?

2. Sejauh mana tingkat kepercayaan konsumen terhadap Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) dalam menjamin kualitas BBM yang dijual?

Metode Penelitian

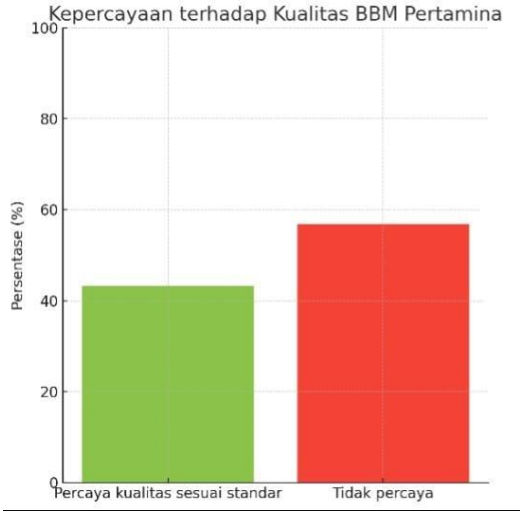
Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang menggunakan pendekatan kepustakaan (library research). Data diperoleh melalui studi literatur terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan, jurnal ilmiah, berita resmi, serta sumber-sumber hukum sekunder lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan kualitas BBM di SPBU. Penulis menganalisis data secara kualitatif dengan menekankan pada argumentasi hukum dan interpretasi terhadap ketentuan yang berlaku.

Hasil dan Pembahasan

1. Persepsi konsumen terhadap perubahan kualitas bahan bakar minyak (BBM) yang mereka gunakan

Kasus manipulasi bahan bakar minyak (BBM) yang menyeret nama PT Pertamina (Persero) telah membawa dampak besar terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai konsumen. Berdasarkan survei yang dilaksanakan oleh Litbang Kompas pada 4–7 Maret 2025, ditemukan adanya pergeseran pandangan publik terhadap Pertamina, khususnya terkait loyalitas, persepsi terhadap mutu BBM, serta keputusan pembelian setelah mencuatnya kasus tersebut.

Krisis kepercayaan terhadap perusahaan energi kepercayaan konsumen memegang peran sentral dalam sektor energi, terutama bagi perusahaan besar seperti Pertamina yang menguasai mayoritas distribusi BBM nasional. Skandal dugaan pencampuran Pertalite dengan Pertamax telah memicu penurunan kepercayaan terhadap reputasi dan integritas perusahaan di mata publik.



Tabel 1. persentase Kepercayaan terhadap Kualitas BBM Pertamina

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 56,8% responden menyatakan tidak percaya bahwa BBM yang dijual di SPBU Pertamina memenuhi standar mutu yang ditetapkan pemerintah, sedangkan hanya 43,2% responden yang masih menunjukkan kepercayaan terhadap produk BBM perusahaan tersebut. Beberapa faktor utama yang memengaruhi penurunan kepercayaan ini di antaranya:

1. Cakupan pemberitaan yang luas
   Kasus ini mendapatkan perhatian besar dari media massa, baik dalam negeri maupun internasional. Informasi mengenai dugaan pencampuran BBM menyebar secara masif melalui berbagai kanal, mulai dari media sosial hingga televisi, sehingga membentuk persepsi negatif di kalangan masyarakat.
2. Pengalaman langsung pengguna
   Sebagian konsumen mengaku mengalami perubahan performa pada kendaraan mereka usai menggunakan BBM dari SPBU Pertamina. Meskipun belum ada pernyataan resmi dari regulator yang mengonfirmasi hal ini, pengalaman langsung ini memperkuat keraguan masyarakat terhadap kualitas produk.
3. Minimnya Transparansi dari Pihak Pertamina
   Walaupun Pertamina telah menyampaikan klarifikasi resmi, publik menilai bahwa respons tersebut belum cukup terbuka. Ketiadaan jaminan dan langkah konkret dalam meningkatkan pengawasan internal turut berkontribusi pada melemahnya kepercayaan publik terhadap perusahaan.

2. Tingkat kepercayaan konsumen terhadap Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) dalam menjamin kualitas BBM yang dijual

Analisis Praktik Pembulatan Harga dan Dampaknya terhadap Konsumen

Beberapa operator SPBU mengungkapkan alasan di balik pembulatan harga yang dilakukan tanpa konfirmasi kepada konsumen:

1. **Kesulitan uang receh**
   Bapak Ranto, seorang operator menyatakan bahwa mesin SPBU secara otomatis membulatkan harga karena keterbatasan uang receh untuk kembalian, yang menyebabkan tidak ada konfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan.
2. **Efisiensi waktu**
   Menurut Bapak Rsul, pembulatan harga dimaksudkan untuk mempercepat layanan dan menghindari penumpukan antrian akibat waktu tunggu dalam proses pengembalian kembalian.
3. **Keuntungan tambahan bagi Operator**
   Saudara Ismail juga mengakui bahwa dalam beberapa kasus, pembulatan harga dapat memberikan keuntungan tambahan bagi operator karena tidak adanya penolakan eksplisit dari pelanggan.

Dari sisi konsumen, tanggapan terhadap praktik ini beragam:

1. Ketidakrelaan Konsumen

Aswan, salah satu konsumen, menyuarakan ketidaksetujuannya karena merasa dirugikan tanpa adanya persetujuan sebelumnya. Menurutnya, hal ini mencerminkan ketidakseimbangan dalam relasi konsumen-SPBU.

2. Penerimaan Terbatas

Bapak Sofyan menyatakan bahwa meskipun tidak ideal, ia memahami alasan di balik pembulatan harga dan tidak terlalu mempermasalahkannya.

3. Harapan untuk Transparansi

Ibu Nurhaidah berharap agar SPBU lebih terbuka dalam menjelaskan alasan pembulatan harga agar konsumen merasa dihargai dan tidak merasa dibohongi.

Hasil wawancara tersebut memperlihatkan bahwa praktik pembulatan harga di SPBU tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga

memunculkan beragam respons dari konsumen mulai dari ketidakrelaan hingga penerimaan yang pada akhirnya turut memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan Pertamina.

Analisis Kerugian Konsumen



Tabel 2. Persentase Dampak Kerugian Konsumen Akibat Pengoplosan BBM

1. Kerugian Langsung (30%)

   Jumlah ekstra yang dibayarkan oleh konsumen untuk Pertamax yang seharusnya memberikan performa lebih baik tetapi mungkin dioplos dengan Pertalite merupakan kerugian langsung yang mereka rasakan setiap kali mengisi bahan bakar. Manipulasi harga dan kualitas BBM yang terjadi akibat korupsi dapat menyebabkan ketidakstabilan pasokan energi.

2. Kinerja dan Kepercayaan Konsumen (25%)

   Ketika distribusi tidak efisien atau terjadi penurunan kualitas BBM, konsumen akan menghadapi kelangkaan pasokan atau kualitas bahan bakar yang lebih buruk yang berdampak pada kinerja kendaraan. Di samping itu, ketika konsumen merasa bahwa mereka dirugikan oleh ketidakterbukaan dan penyalahgunaan kekuasaan, maka institusi publik akan kehilangan kepercayaan masyarakat.

3. Biaya Perawatan Kendaraan (20%)

   Menggunakan bahan bakar dengan RON lebih rendah dari yang dibutuhkan mesin dapat mempengaruhi performa dan efisiensi kendaraan, berpotensi menyebabkan kerusakan yang akan menambah biaya perawatan kendaraan.

4. Dampak Jangka Panjang Ekonomi (25%)

   Penggunaan bahan bakar dengan oktan yang tidak sesuai dapat mengurangi efisiensi bahan bakar secara keseluruhan, meningkatkan biaya operasional jangka panjang bagi pemilik kendaraan. Fluktuasi harga energi yang tidak terkendali akibat manipulasi harga atau distribusi yang tidak

efisien bisa memperburuk inflasi dan menambah tekanan pada perekonomian dalam negeri.

Upaya Pemerintah

1. Dukungan Penuh terhadap Penegakan Hukum

Pemerintah, melalui Kepala Komunikasi Kepresidenan Hasan Nasbi, menyatakan dukungan penuh terhadap proses hukum yang dilakukan oleh Kejaksaan Agung. Langkah ini sejalan dengan arahan Presiden Prabowo Subianto dalam upaya memerangi korupsi di berbagai sektor. Pemerintah juga menegaskan tidak akan melakukan intervensi dalam proses hukum yang sedang berjalan.

2. Dorongan untuk Perbaikan Tata Kelola Pertamina

Pemerintah mendorong PT Pertamina untuk memperbaiki tata kelola perusahaan agar menjadi lebih akuntabel dan transparan. Langkah ini bertujuan untuk mencegah terulangnya kasus serupa di masa depan dan memastikan bahwa Pertamina sebagai aset nasional dapat dikelola dengan baik.

3. Tindakan dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

BPKN RI mengambil langkah-langkah strategis untuk melindungi hak konsumen yang dirugikan akibat kasus ini, antara lain:

a) Memanggil Direktur Utama PT Pertamina untuk meminta klarifikasi terkait dugaan pengoplosan BBM.
b) Melakukan uji sampel BBM di berbagai SPBU untuk memastikan kualitas bahan bakar yang dijual sesuai labelnya.
c) Membentuk tim investigasi bersama Kementerian ESDM dan BUMN.
d) Mendesak Pertamina meningkatkan sistem pengawasan internal di seluruh SPBU.
e) Mendukung penegakan hukum oleh Kejaksaan Agung serta mendorong konsumen menuntut ganti rugi melalui mekanisme hukum, termasuk class action.

4. Pernyataan dari Menteri BUMN

Menteri BUMN, Erick Thohir, menyatakan dukungannya terhadap proses hukum yang sedang berjalan dan menegaskan bahwa Kementerian BUMN akan kooperatif serta transparan dalam mendukung pemeriksaan kasus ini. Ia juga menyebutkan bahwa belum ada penunjukan pelaksana tugas Direktur Utama PT Pertamina Patra Niaga setelah penetapan tersangka terhadap Riva Siahaan.

Kesimpulan

Kasus dugaan pengoplosan Pertamax dengan Pertalite di SPBU Pertamina telah menimbulkan dampak serius terhadap kepercayaan konsumen dan integritas pelaku usaha dalam sektor energi. Konsumen mengalami berbagai kerugian, baik secara langsung seperti membayar harga yang tidak sesuai dengan kualitas BBM yang diterima, maupun secara tidak langsung seperti meningkatnya biaya perawatan kendaraan akibat penurunan kualitas bahan bakar. Survei menunjukkan mayoritas masyarakat meragukan mutu BBM yang dijual, ditambah dengan minimnya transparansi dan lambannya respon dari pihak Pertamina. Hal ini mengindikasikan perlunya perlindungan hukum yang lebih kuat terhadap konsumen, serta pentingnya peran negara dalam memastikan bahwa hak-hak konsumen benar-benar terlindungi dari praktik bisnis yang merugikan.

Daftar Pustaka

Agriyani, S., Simanjuntak, L. F., Anggraini, H., & Surya, A. R. (2025). Analisis perubahan statistik kepercayaan konsumen terhadap Pertamina pasca kasus pengoplosan Pertalite ke Pertamax. Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran, 8(2), 3659–3660. http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). (2025, 26 Februari). Ketua BPKN: Dugaan pengoplosan Pertamax mencederai hak konsumen. BPKN. https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/ketua-bpkn-dugaan-pengoplosan-pertamax-mencederai-hak-konsumen

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). (2025, 26 Februari). Pertalite Diduga Dioplos Jadi Pertamax, Masyarakat Bisa Gugat dan Minta Ganti Rugi ke Pertamina. BPKN. https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/pertalite-diduga-dioplos-jadi-pertamax-masyarakat-bisa-gugat-dan-minta-ganti-rugi-ke-pertamina

CELIOS, & Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Jakarta. (2025). Berapa banyak kerugian masyarakat dari Pertamax oplosan? CELIOS & LBH Jakarta.

Fibrianti, N. (2023). Konsumen Indonesia: Dilindungi dan melindungi. Jurnal Hukum Progresif, 11(1), 71–81. https://doi.org/10.14710/jhp.11.1.71-81

Gunawan, R., Azis, Y., & Mariani. (2022). Persepsi konsumen terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan di Toko Beli Buah Banjarmasin Consumer perception of product quality and services in Beli Buah Banjarmasin™. Frontier Agribisnis, 6(4), 18. Universitas Lambung Mangkurat.

Laksmana, A. (2024). Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Pembulatan Harga BBM Di SPBU: Perspektif UU Perlindungan Konsumen. Sekolah Tinggi Ilmu Hukum IBLAM. http://digilib.iblam.ac.id/id/eprint/1419/

Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 7(4), 450–465.

Mambu, T. R., Tampi, J. R. E., & Mukuan, D. D. S. (2021). Kepercayaan konsumen, kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada aplikasi e-commerce Shopee di Kota Tondano. Productivity, 2(1), 79–80.

Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). Consumer Behavior.

Ombudsman Republik Indonesia. (2025, Maret 4). Kasus pengoplosan BBM Pertamina, DPRD Batam dan Ombudsman Kepri buka suara. https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--kasus-pengoplosan-bbm-pertamina-dprd-batam-dan-ombudsman-kepri-buka-suara

Pendidikan Sains FMIPA UNESA. (2025, Maret 2). Kasus BBM oplosan Pertamina: Mengungkap modus dan dampak nilai oktan bagi kendaraan. https://pendidikan-sains.fmipa.unesa.ac.id/post/kasus-bbm-oplosan-pertamina-mengungkap-modus-dan-dampak-nilai-oktan-bagi-kendaraan

Ranto, Rsul, Ismail, Aswan, Sofyan, & Nurhaidah. (2024). Wawancara dalam Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Pembulatan Harga BBM Di SPBU: Perspektif UU Perlindungan Konsumen oleh Adzani Laksmana. Sekolah Tinggi Ilmu Hukum IBLAM. http://digilib.iblam.ac.id/id/eprint/1419/

Sinaga, N. A., & Sulisrudatin, N. (2015). Pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia. Volume 5(2), 72–73. Fakultas Hukum, Universitas Suryadarma Jakarta.

Suryani, I. I., Ismunandar, & Hamidah, N. K. (2023). Analisis kepercayaan konsumen pada JNE Cabang Padolo Talabiu Kabupaten Bima. LANCAH: Jurnal Inovasi dan Tren, 1(2), 131–136. https://doi.org/10.35870/ljit.v1i2.1694