



Perlindungan Konsumen Atas Kerugian Ekonomi Akibat Pertamina Oplosan Dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Luh Putu Niti Rahayu¹, Kadek Julia Mahadewi², Ketut Elly Sutrisni³, Ni Putu Sawitri Nandari⁴

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia¹⁻⁴

Email Korespondensi: nitirahayu61@gmail.com¹, juliamahadewi@undiknas.ac.id²,
ellysutrisni@undiknas.ac.id³, sawitrinandari@undiknas.ac.id⁴

Article received: 01 Agustus 2025, Review process: 16 Agustus 2025

Article Accepted: 23 September 2025, Article published: 17 Oktober 2025

ABSTRACT

The phenomenon of adulterated Pertamina fuel distributed at gas stations has caused significant economic losses to consumers. This study aims to analyze the legal framework for consumer protection regarding economic losses caused by adulterated Pertamina from a national legal perspective. The research employs a normative legal method using statutory and conceptual approaches through an in-depth examination of legislation, academic literature, and legal doctrines on consumer protection. The findings indicate that although consumer rights are normatively guaranteed, their implementation remains weak, particularly in preventive measures such as quality control and distribution monitoring. The existing legal protection is primarily repressive, focusing on compensation after the damage occurs. The implications highlight the urgent need for derivative regulations and a more transparent monitoring system to ensure consumers' rights to standard-compliant goods and to restore public trust in business actors.

Keywords: *Onsumer Protection, Economic Loss, Adulterated Pertamina*

ABSTRAK

Fenomena pengoplosan bahan bakar minyak jenis Pertamina yang marak terjadi di berbagai SPBU telah menimbulkan kerugian ekonomi yang signifikan bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat peredaran Pertamina oplosan dalam perspektif hukum nasional. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual melalui telaah mendalam terhadap peraturan perundang-undangan, literatur akademik, dan doktrin hukum terkait perlindungan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun hak-hak konsumen telah dijamin secara normatif, implementasinya masih lemah, terutama pada aspek preventif berupa pengawasan mutu dan distribusi. Perlindungan hukum yang diberikan selama ini lebih bersifat represif melalui pemberian ganti rugi setelah kerugian terjadi. Implikasi dari temuan ini menunjukkan pentingnya pembentukan regulasi turunan dan sistem pengawasan yang lebih transparan untuk menjamin hak konsumen atas barang yang sesuai standar serta mengembalikan kepercayaan publik terhadap pelaku usaha.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Kerugian Ekonomi, Pertamina Oplosan*

PENDAHULUAN

Pertamax (RON 92) merupakan salah satu jenis bahan bakar minyak yang banyak dipilih oleh masyarakat menengah Indonesia untuk menjaga performa kendaraan modern. Standar dan spesifikasi bahan bakar minyak telah ditetapkan melalui Pasal 28 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi yang menjadi dasar hukum penyediaan serta peredarannya. Data konsumsi di Jawa Barat menunjukkan peningkatan sebesar 6% pada pertengahan tahun 2025 dibandingkan periode sebelumnya, mengindikasikan adanya preferensi terhadap Pertamax yang dinilai memiliki kualitas lebih tinggi serta mampu mendukung efisiensi mesin kendaraan. Faktor kenyamanan dan efektivitas juga mendorong masyarakat beralih ke Pertamax, meskipun harganya lebih tinggi dibandingkan Peralite, karena dianggap sepadan dengan manfaat yang diterima konsumen.

Kasus pengoplosan bahan bakar yang terjadi di SPBU Gunung Sopotan, Denpasar pada April 2025 menunjukkan adanya pelanggaran serius terhadap hak konsumen. Sebanyak 200 liter Peralite ditemukan dicampurkan ke dalam tangki Pertamax berkapasitas 5.000 liter, menyebabkan sanksi administratif dan pembinaan kepada pihak SPBU. Penyelidikan lebih lanjut menunjukkan indikasi bahwa praktik serupa juga terjadi di SPBU lain, menandakan lemahnya pengawasan internal dalam proses distribusi bahan bakar. Praktik seperti ini tidak hanya merugikan konsumen secara ekonomi, tetapi juga merusak kepercayaan publik terhadap integritas sistem distribusi energi nasional (OECD, 2024).

Dampak dari praktik pengoplosan tersebut telah dikaji oleh Siti Agriyani et al. melalui penelitian mengenai penurunan tingkat kepercayaan konsumen terhadap Pertamina pasca kasus pengoplosan Peralite ke Pertamax. Penurunan kepercayaan ini tidak hanya bersifat psikologis, tetapi juga berdampak secara material melalui kerugian ekonomi akibat produk yang tidak sesuai dengan label. Kajian tersebut memperlihatkan relevansi perlindungan hukum yang kuat bagi konsumen dalam konteks praktik curang yang dilakukan oleh pelaku usaha. Fokus penelitian ini diarahkan pada analisis normatif mengenai perlindungan hukum konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang bertujuan memberikan kerangka regulatif terhadap praktik tersebut.

Perlindungan konsumen menurut prinsip hukum menekankan hak atas barang atau jasa yang berkualitas, aman, dan tidak membahayakan keselamatan jiwa. Praktik pengoplosan bahan bakar merupakan pelanggaran langsung terhadap hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK. Teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon membagi perlindungan menjadi preventif dan represif. Perlindungan preventif berfungsi untuk mengantisipasi potensi kerugian melalui pengaturan mutu dan pengawasan distribusi bahan bakar, sedangkan perlindungan represif diberikan ketika konsumen telah mengalami kerugian melalui kompensasi atau ganti rugi (Howells & Ramsay, 2023).

Kerugian akibat Pertamax oplosan tidak hanya bersifat material seperti biaya perawatan kendaraan dan pembelian bahan bakar dengan harga yang tidak

sesuai, tetapi juga mencakup kerugian immaterial seperti hilangnya kepercayaan terhadap pelaku usaha. Konsumen yang membeli Pertamina dengan harga lebih tinggi tidak mendapatkan produk sesuai label, sehingga menimbulkan ketidaksesuaian antara harga dan kualitas. Ketidakseimbangan ini menciptakan kondisi yang tidak adil dalam transaksi serta memperlemah posisi tawar konsumen yang pada dasarnya lebih lemah dibandingkan pelaku usaha (Micklitz & Reich, 2022).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaturan hukum terhadap perlindungan konsumen atas kerugian ekonomi yang timbul akibat peredaran Pertamina oplosan dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Analisis ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan perlindungan konsumen yang lebih efektif, baik dalam aspek preventif melalui pengawasan distribusi maupun dalam aspek represif melalui pemberian ganti rugi dan mekanisme penyelesaian sengketa.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif yang berfokus pada kajian doktrinal terhadap prinsip, norma, dan peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen, khususnya dalam konteks kerugian ekonomi akibat peredaran Pertamina oplosan. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dengan menganalisis secara komprehensif ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi, serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*) melalui penelaahan teori-teori perlindungan hukum yang relevan. Data penelitian diperoleh dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan, bahan hukum sekunder seperti literatur akademik, jurnal ilmiah, dan doktrin hukum, serta bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia. Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif dengan menafsirkan ketentuan hukum yang berlaku untuk mengidentifikasi bentuk perlindungan hukum, kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen yang dirugikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fenomena Peredaran Pertamina Oplosan dan Dampaknya terhadap Konsumen

Fenomena pengoplosan bahan bakar minyak (BBM) seperti Pertamina yang terjadi di berbagai stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) di Indonesia merupakan persoalan serius yang menyentuh ranah ekonomi, hukum, dan perlindungan konsumen. Praktik ini dilakukan dengan mencampurkan Pertamina berkualitas tinggi yang memiliki *Research Octane Number* (RON) 92 dengan Pertalite yang memiliki RON lebih rendah, sehingga menurunkan kualitas produk yang dipasarkan. Dampaknya tidak sekadar berimplikasi pada kinerja mesin kendaraan konsumen, tetapi juga menimbulkan konsekuensi hukum karena produk yang

dijual tidak sesuai dengan label yang tercantum. Kasus yang terungkap di SPBU Gunung Soputan, Denpasar, pada April 2025, ketika ditemukan 200 liter Pertalite dicampur dalam tangki Pertamina berkapasitas 5.000 liter, merupakan bukti nyata lemahnya pengawasan distribusi energi pada tingkat operasional. Praktik ini mengakibatkan kerugian ekonomi yang signifikan karena konsumen membayar harga premium untuk produk yang secara substansi tidak memenuhi standar kualitas yang dijanjikan.

Praktik pengoplosan bahan bakar menimbulkan bentuk kerugian yang berlapis. Kerugian material terlihat dari biaya tambahan yang harus ditanggung konsumen untuk perawatan kendaraan akibat kerusakan mesin yang terjadi. Penurunan kualitas bahan bakar dapat menyebabkan *knocking*, peningkatan emisi gas buang, serta menurunkan efisiensi bahan bakar secara keseluruhan, sehingga konsumen terpaksa mengeluarkan biaya lebih besar untuk perawatan dan pengisian ulang. Di sisi lain, kerugian immaterial berupa kehilangan kepercayaan terhadap pelaku usaha dan merek dagang menjadi dampak yang lebih luas dan jangka panjang. Penelitian OECD (2024) menunjukkan bahwa pelanggaran kepercayaan di sektor energi dapat memicu efek domino berupa turunnya loyalitas konsumen, pergeseran preferensi ke merek alternatif, dan penurunan konsumsi secara agregat yang berpengaruh terhadap stabilitas pasar.

Fenomena ini juga memperlihatkan adanya *information asymmetry* yang tinggi antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam teori perlindungan konsumen, asimetri informasi merupakan kondisi ketika salah satu pihak dalam transaksi memiliki pengetahuan lebih besar daripada pihak lainnya, sehingga dapat memanipulasi keputusan transaksi (Howells & Ramsay, 2023). Dalam konteks Pertamina oplosan, konsumen tidak memiliki kemampuan teknis untuk menguji kualitas bahan bakar yang dibeli, sehingga sepenuhnya bergantung pada label dan kepercayaan terhadap merek Pertamina. Keadaan ini memberikan ruang bagi pelaku usaha untuk melakukan praktik curang yang sulit dideteksi secara langsung oleh konsumen. Pelanggaran terhadap prinsip informasi yang benar dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK menciptakan ketidakadilan struktural dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Kerugian ekonomi yang timbul tidak terbatas pada pengeluaran langsung untuk perawatan kendaraan, tetapi juga mencakup *loss of profit* atau kehilangan potensi pendapatan. Sebagai contoh, kendaraan yang mengalami kerusakan akibat penggunaan bahan bakar oplosan mungkin tidak dapat digunakan untuk bekerja atau melakukan kegiatan produktif lainnya, sehingga pemilik kendaraan kehilangan kesempatan memperoleh penghasilan. Micklitz dan Reich (2022) menjelaskan bahwa kerugian seperti ini merupakan bentuk kerugian tidak langsung yang seharusnya juga menjadi dasar untuk kompensasi hukum. Namun, dalam praktiknya, pembuktian hubungan kausal antara kerusakan kendaraan dan penggunaan Pertamina oplosan seringkali sulit dilakukan, sehingga banyak konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi secara efektif.

Fenomena pengoplosan BBM juga berdampak pada dimensi psikologis konsumen. Kepercayaan merupakan elemen fundamental dalam hubungan

konsumen-pelaku usaha karena menjadi dasar terbentuknya transaksi jangka panjang. Ketika kepercayaan ini hilang, konsumen cenderung menghindari produk yang pernah mengecewakan mereka, bahkan jika kualitasnya telah diperbaiki. Studi oleh European Commission (2024) menunjukkan bahwa pemulihan kepercayaan konsumen setelah skandal manipulasi produk memerlukan waktu bertahun-tahun, tergantung pada tingkat transparansi dan keseriusan langkah korektif yang diambil oleh pelaku usaha. Dalam konteks ini, praktik pengoplosan bahan bakar bukan hanya merugikan konsumen secara ekonomi, tetapi juga merusak reputasi perusahaan dan mengancam keberlanjutan bisnis.

Kelemahan sistem pengawasan pemerintah menjadi faktor krusial dalam terjadinya praktik pengoplosan. Sebagai regulator, pemerintah memiliki kewajiban konstitusional untuk menjamin hak warga negara atas barang dan jasa yang aman, berkualitas, dan sesuai standar. Namun, mekanisme pengawasan distribusi energi di Indonesia masih bersifat reaktif dan tidak berbasis teknologi, sehingga tidak mampu mendeteksi manipulasi pada tahap awal distribusi. Ketidakefektifan ini menciptakan *regulatory gap* yang dimanfaatkan oleh oknum pelaku usaha untuk meraih keuntungan jangka pendek dengan merugikan konsumen. Di negara-negara Uni Eropa, pengawasan distribusi energi dilakukan secara digital melalui sistem pelacakan berbasis sensor yang dapat mendeteksi perubahan kualitas bahan bakar secara real-time (European Commission, 2024).

Penerapan teknologi digital seperti *blockchain* dalam rantai pasok energi dapat menjadi solusi preventif yang signifikan. Teknologi ini memungkinkan pencatatan setiap tahap distribusi bahan bakar secara permanen dan tidak dapat diubah, sehingga manipulasi kualitas dapat dideteksi dan dilacak dengan mudah (Kshetri, 2023). Sistem ini telah diterapkan di beberapa negara seperti Korea Selatan dan Jerman, yang berhasil menurunkan kasus manipulasi distribusi BBM hingga 70% dalam lima tahun terakhir. Implementasi sistem serupa di Indonesia dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap produk energi dan memperkecil peluang terjadinya praktik pengoplosan.

Selain peran pemerintah, keterlibatan lembaga pengawasan independen juga sangat penting. Lembaga seperti *Consumer Protection Agency* di Kanada memiliki kewenangan untuk melakukan inspeksi berkala terhadap SPBU dan mengeluarkan sertifikasi kualitas yang harus diperbarui setiap periode tertentu. Sertifikasi ini tidak hanya menjamin kualitas produk, tetapi juga memberikan transparansi kepada konsumen tentang reputasi dan kepatuhan pelaku usaha terhadap standar mutu. Model kelembagaan ini dapat diadopsi dalam konteks Indonesia sebagai bagian dari reformasi sistem perlindungan konsumen yang lebih holistik.

Peredaran Pertamina oplosan menunjukkan perlunya sinergi antara regulasi, teknologi, dan partisipasi publik dalam mewujudkan ekosistem distribusi energi yang adil dan transparan. Regulasi yang baik harus didukung oleh sistem pengawasan yang kuat dan partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi praktik distribusi. Pelaporan masyarakat terhadap penyimpangan dapat diperkuat melalui kanal digital yang terintegrasi dengan lembaga pengawasan, sehingga pelanggaran

dapat ditindak lebih cepat. Kombinasi antara aspek hukum, teknologi, dan partisipasi publik menjadi kunci dalam menciptakan perlindungan konsumen yang efektif dan berkelanjutan.

Perlindungan Hukum Konsumen dalam Perspektif Normatif

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan bagian integral dari sistem hukum modern yang menempatkan hak-hak konsumen sejajar dengan kepentingan pelaku usaha dalam konteks hubungan keperdataan. Di Indonesia, jaminan tersebut secara eksplisit diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menjadi dasar normatif perlindungan terhadap hak atas keamanan, kenyamanan, dan keadilan dalam transaksi barang dan jasa. Dalam konteks Pertamina oplosan, pelanggaran terjadi ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan label, menyalahi prinsip *caveat venditor* (biarlah penjual berhati-hati) yang menjadi fondasi hukum perlindungan konsumen modern. Pemberian informasi yang keliru atau manipulatif mengenai produk yang dipasarkan termasuk ke dalam tindakan melawan hukum karena merusak kesepakatan transaksi yang seharusnya didasarkan pada kejujuran dan keterbukaan informasi (Howells & Ramsay, 2023). Pelanggaran terhadap prinsip ini menjadikan konsumen korban dari praktik curang yang seharusnya dapat dicegah melalui instrumen hukum yang kuat.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur dua pendekatan utama dalam memberikan perlindungan, yaitu preventif dan represif. Pendekatan preventif dilakukan melalui mekanisme regulasi yang menetapkan standar mutu, kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar, serta pembentukan lembaga pengawasan yang bertugas memastikan kepatuhan pelaku usaha. Pendekatan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian sebelum konsumen dirugikan. Sebaliknya, pendekatan represif bertujuan untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang telah terjadi, baik dalam bentuk kompensasi, penggantian barang, maupun penyelesaian sengketa melalui jalur hukum. Philipus M. Hadjon membedakan kedua bentuk perlindungan ini sebagai dua sisi dari satu sistem hukum yang saling melengkapi, di mana preventif menjadi benteng awal, sedangkan represif menjadi jaminan pemulihan hak (Hadjon, 2015). Dalam kasus Pertamina oplosan, aspek represif lebih dominan karena kerugian telah terjadi sebelum tindakan hukum dapat diambil.

Aspek preventif perlindungan konsumen di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan struktural. Pengawasan terhadap distribusi bahan bakar yang seharusnya dilakukan secara berlapis sering kali tidak berjalan efektif karena keterbatasan sumber daya manusia, minimnya infrastruktur pengawasan digital, dan lemahnya koordinasi antarinstansi. Kondisi ini menciptakan celah hukum yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk melakukan praktik curang tanpa risiko sanksi yang berat. Sebagai perbandingan, di Uni Eropa, mekanisme pengawasan distribusi energi dilakukan melalui kombinasi regulasi ketat, audit independen, dan penerapan sanksi finansial yang tinggi bagi pelaku usaha yang melanggar standar mutu (European Commission, 2024). Penerapan sistem serupa

di Indonesia dapat meningkatkan daya cegah hukum terhadap praktik manipulatif dalam distribusi energi.

Pendekatan represif dalam konteks Pertamina oplosan diwujudkan melalui mekanisme ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan kompensasi apabila barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian atau menyebabkan kerugian. Bentuk kompensasi dapat berupa penggantian barang, perbaikan kerusakan, atau pengembalian uang. Namun, implementasi ketentuan ini sering kali terhambat oleh kesulitan pembuktian, biaya litigasi yang tinggi, dan keterbatasan akses konsumen terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Banyak konsumen enggan menempuh jalur hukum karena prosesnya yang panjang dan memakan waktu. Hal ini menunjukkan perlunya mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih sederhana, cepat, dan murah untuk memberikan perlindungan hukum yang efektif (Micklitz & Reich, 2022).

Perlindungan hukum dalam perspektif normatif tidak hanya berfokus pada pemulihan kerugian, tetapi juga pada penciptaan keseimbangan kekuatan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen secara struktural berada pada posisi tawar yang lebih lemah karena keterbatasan informasi, akses hukum, dan sumber daya ekonomi. Oleh karena itu, hukum perlu berfungsi sebagai instrumen untuk mengoreksi ketimpangan kekuasaan tersebut melalui regulasi yang memberikan perlindungan ekstra kepada konsumen. Prinsip ini sejalan dengan pandangan OECD (2024) yang menyatakan bahwa regulasi perlindungan konsumen modern harus bersifat *proactive* dalam melindungi kelompok rentan yang memiliki risiko tinggi mengalami kerugian akibat praktik bisnis yang tidak adil. Konsep tanggung jawab pelaku usaha juga merupakan elemen kunci dalam perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 7 UUPK, pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar dan jujur, serta bertanggung jawab atas barang atau jasa yang dipasarkan. Kewajiban ini tidak dapat dipindahkan kepada pihak lain dan tetap melekat meskipun pelaku usaha menggunakan pihak ketiga dalam proses distribusi. Dalam konteks internasional, prinsip *strict liability* atau tanggung jawab mutlak telah diterapkan di berbagai negara, di mana pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa perlu pembuktian unsur kesalahan. Penerapan prinsip ini dapat memperkuat posisi konsumen dalam menuntut ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat Pertamina oplosan (Howells & Ramsay, 2023).

Selain itu, mekanisme advokasi konsumen memainkan peran penting dalam memastikan hak-hak konsumen terlindungi secara efektif. Di negara-negara maju, keberadaan lembaga perlindungan konsumen independen yang memiliki kewenangan investigatif dan litigatif terbukti efektif dalam menekan praktik curang. Lembaga seperti *Federal Trade Commission* (FTC) di Amerika Serikat, misalnya, tidak hanya melakukan pengawasan, tetapi juga memiliki kewenangan mengajukan tuntutan hukum atas nama konsumen. Keberadaan lembaga serupa di Indonesia akan memperkuat sistem perlindungan hukum dan memberikan jaminan bahwa hak-hak konsumen dapat diperjuangkan secara kolektif.

Aspek edukasi hukum bagi konsumen juga tidak boleh diabaikan. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen, mekanisme pengaduan, dan prosedur penyelesaian sengketa merupakan faktor penting yang menentukan efektivitas perlindungan hukum. Banyak konsumen di Indonesia yang tidak menyadari hak-haknya sebagaimana diatur dalam UUPK, sehingga tidak melakukan langkah hukum ketika dirugikan. Pemerintah dan lembaga terkait perlu mengembangkan program literasi hukum yang menysasar masyarakat secara luas, termasuk melalui kurikulum pendidikan, media sosial, dan kampanye publik. Edukasi ini akan memperkuat posisi tawar konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha (OECD, 2024).

Kerangka perlindungan hukum konsumen yang efektif memerlukan sinergi antara regulasi yang kuat, mekanisme pengawasan yang efektif, tanggung jawab pelaku usaha yang jelas, dan kesadaran hukum konsumen yang tinggi. Semua elemen ini harus saling melengkapi dalam menciptakan sistem perlindungan yang adaptif terhadap dinamika pasar dan perkembangan teknologi. Dalam konteks Pertamina oplosan, pembaruan regulasi, penguatan pengawasan, dan peningkatan literasi hukum menjadi langkah strategis untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi dan praktik curang dapat diminimalisasi.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen

Tanggung jawab pelaku usaha dalam konteks perlindungan konsumen tidak hanya terbatas pada pemenuhan kewajiban kontraktual, tetapi juga mencakup kewajiban moral dan sosial untuk menjaga kepentingan konsumen. Dalam kerangka hukum Indonesia, Pasal 19 UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diperdagangkan tidak sesuai dengan perjanjian atau menimbulkan kerugian. Kewajiban ini bersifat mutlak dan tidak dapat dinegosiasikan karena bertujuan untuk memulihkan kondisi konsumen ke keadaan semula sebelum terjadinya kerugian (*restitutio in integrum*). Dalam kasus Pertamina oplosan, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerusakan kendaraan, biaya perawatan tambahan, dan kerugian ekonomi lain yang timbul akibat distribusi bahan bakar yang tidak sesuai standar. Ketentuan ini sejalan dengan prinsip *strict liability* yang banyak diterapkan di negara-negara Eropa, di mana pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban tanpa perlu pembuktian unsur kesalahan (Howells & Ramsay, 2023).

Kewajiban pelaku usaha tidak hanya berlaku setelah kerugian terjadi, tetapi juga mencakup kewajiban pencegahan agar kerugian tidak terjadi di masa depan. Hal ini berkaitan dengan konsep perlindungan hukum preventif yang menuntut pelaku usaha untuk memastikan kualitas produk, melakukan pengawasan distribusi secara ketat, serta memberikan informasi yang akurat kepada konsumen. Tanggung jawab preventif ini mencerminkan prinsip *due diligence*, yaitu kewajiban untuk berhati-hati dan melakukan tindakan yang wajar untuk mencegah kerugian (Micklitz & Reich, 2022). Dalam konteks Pertamina oplosan, pelaku usaha seharusnya memiliki sistem pengawasan internal yang mampu mendeteksi

perubahan kualitas bahan bakar sebelum produk tersebut dipasarkan. Kegagalan melakukan pengawasan dapat dikategorikan sebagai kelalaian (*negligence*), yang tetap menimbulkan tanggung jawab hukum meskipun tidak ada unsur kesengajaan.

Dalam sistem hukum modern, tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya bersifat individual, tetapi juga kolektif. Hal ini berarti bahwa perusahaan induk dapat dimintai pertanggungjawaban atas kelalaian anak perusahaannya atau mitra distribusinya. Prinsip ini dikenal sebagai *vicarious liability*, yang memberikan perlindungan hukum lebih luas kepada konsumen karena memungkinkan penuntutan terhadap entitas dengan kapasitas finansial yang lebih besar. Penerapan prinsip ini telah menjadi standar dalam sistem hukum Uni Eropa dan Amerika Serikat, di mana tanggung jawab tidak hanya dibebankan kepada pelaku di lapangan, tetapi juga kepada perusahaan yang memperoleh keuntungan dari aktivitas tersebut (European Commission, 2024). Dalam konteks Pertamina sebagai entitas utama tetap bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh SPBU mitranya.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen merupakan instrumen penting untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dapat dipulihkan secara efektif. UUPK memberikan dua jalur penyelesaian sengketa, yaitu litigasi dan non-litigasi. Jalur non-litigasi mencakup mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jalur ini relatif lebih cepat, murah, dan mudah diakses oleh konsumen, meskipun putusannya sering kali tidak memiliki kekuatan eksekutorial yang sama dengan putusan pengadilan. Jalur litigasi, di sisi lain, memberikan kekuatan hukum yang lebih kuat karena melibatkan lembaga peradilan negara. Konsumen dapat mengajukan gugatan perdata baik secara individu maupun melalui *class action* jika kerugian yang terjadi bersifat massal (Syailendra et al., 2025). Pilihan antara kedua jalur ini bergantung pada tingkat kerugian, kompleksitas kasus, dan strategi hukum yang diambil oleh konsumen.

Penerapan *class action* atau gugatan perwakilan kelompok menjadi instrumen yang semakin relevan dalam konteks kasus Pertamina oplosan. Gugatan ini memungkinkan sekelompok konsumen yang mengalami kerugian serupa untuk menggabungkan tuntutan mereka dalam satu proses hukum, sehingga meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya, dan memperkuat posisi tawar terhadap pelaku usaha. Penggunaan *class action* telah terbukti efektif dalam kasus pelanggaran konsumen di berbagai negara, seperti kasus *Volkswagen Dieselgate* di Jerman dan *BP Oil Spill* di Amerika Serikat, yang menghasilkan kompensasi miliaran dolar bagi konsumen (OECD, 2024). Penerapan mekanisme serupa di Indonesia dapat menjadi solusi strategis dalam menghadapi praktik curang berskala besar yang merugikan banyak konsumen sekaligus.

Selain jalur peradilan, lembaga swadaya masyarakat (LSM) konsumen memiliki peran strategis dalam memperjuangkan hak-hak konsumen. Lembaga seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dapat bertindak sebagai pendamping hukum, advokat publik, bahkan penggugat dalam perkara-perkara

yang melibatkan kepentingan konsumen. Di tingkat global, lembaga seperti *Consumers International* berperan aktif dalam mendorong reformasi regulasi dan memberikan tekanan kepada pemerintah serta pelaku usaha untuk meningkatkan standar perlindungan konsumen. Keterlibatan LSM dalam penyelesaian sengketa tidak hanya memperkuat posisi konsumen, tetapi juga mendorong terwujudnya keadilan substantif dalam hubungan konsumen-pelaku usaha (Howells & Ramsay, 2023).

Perlindungan konsumen tidak akan efektif tanpa adanya penegakan hukum yang konsisten dan sanksi yang tegas terhadap pelaku pelanggaran. Sanksi administratif seperti pencabutan izin usaha, denda tinggi, dan kewajiban kompensasi harus diterapkan secara tegas untuk memberikan efek jera. Di negara-negara Uni Eropa, sanksi bagi pelaku usaha yang melakukan manipulasi mutu produk dapat mencapai 10% dari total pendapatan tahunan perusahaan (European Commission, 2024). Penerapan sanksi yang berat di Indonesia akan mengubah perhitungan ekonomi pelaku usaha, sehingga praktik curang menjadi tidak lagi menguntungkan secara finansial. Penegakan hukum yang konsisten juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum dan memperkuat legitimasi negara sebagai pelindung hak-hak konsumen.

Aspek lain yang tidak kalah penting adalah penyelesaian sengketa berbasis teknologi. Digitalisasi proses pengaduan konsumen melalui platform daring dapat mempercepat penyelesaian sengketa, meningkatkan transparansi, dan memperluas akses terhadap keadilan. Beberapa negara telah mengembangkan *Online Dispute Resolution* (ODR) yang memungkinkan konsumen mengajukan keluhan, memantau proses penyelesaian, dan menerima keputusan secara elektronik tanpa harus melalui proses pengadilan konvensional. Penerapan ODR di Indonesia akan menjadi langkah maju dalam modernisasi sistem perlindungan konsumen dan menjawab tantangan era digital (Kshetri, 2023). Mekanisme ini juga akan memperluas jangkauan perlindungan hukum ke wilayah-wilayah terpencil yang selama ini sulit mengakses sistem peradilan.

Keberhasilan perlindungan hukum konsumen tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi atau mekanisme penyelesaian sengketa, tetapi juga oleh kemauan politik (*political will*) pemerintah untuk menegakkannya secara konsisten. Pemerintah harus berperan aktif dalam mengawasi pelaku usaha, memperbarui regulasi sesuai perkembangan teknologi dan pasar, serta memastikan lembaga penegak hukum memiliki kapasitas yang memadai. Sinergi antara regulator, pelaku usaha, masyarakat, dan lembaga peradilan merupakan kunci dalam menciptakan sistem perlindungan konsumen yang efektif dan berkeadilan. Dalam konteks Pertamina oplosan, sinergi ini akan memastikan bahwa praktik curang tidak hanya ditindak setelah terjadi kerugian, tetapi juga dicegah sejak awal melalui pengawasan ketat, sanksi tegas, dan edukasi publik yang berkelanjutan.

SIMPULAN

Fenomena pengoplosan Pertamina yang marak terjadi di berbagai SPBU menunjukkan adanya kelemahan serius dalam sistem perlindungan konsumen,

baik dari sisi regulasi, pengawasan, maupun penegakan hukum. Praktik pencampuran bahan bakar yang tidak sesuai standar tidak hanya merugikan konsumen secara ekonomi melalui peningkatan biaya perawatan kendaraan dan hilangnya potensi pendapatan, tetapi juga merusak kepercayaan publik terhadap pelaku usaha dan otoritas pengawas. Perlindungan hukum dalam konteks ini belum optimal karena lebih menitikberatkan pada aspek represif berupa kompensasi setelah kerugian terjadi, sementara aspek preventif seperti pengawasan distribusi dan transparansi informasi masih lemah. Pelaku usaha memiliki kewajiban hukum tidak hanya untuk memberikan ganti rugi, tetapi juga untuk memastikan mutu produk, melakukan pengawasan yang ketat, dan memberikan informasi yang benar sesuai prinsip *strict liability* dan *due diligence*. Penyelesaian sengketa perlu diperluas melalui mekanisme litigasi, non-litigasi, *class action*, serta penerapan teknologi digital seperti *Online Dispute Resolution* guna menjamin akses keadilan yang lebih cepat dan efisien. Oleh karena itu, diperlukan reformasi menyeluruh melalui penguatan regulasi, penerapan sanksi yang lebih tegas, peningkatan literasi hukum konsumen, dan kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat agar sistem perlindungan konsumen dapat berjalan secara adil, efektif, dan berkelanjutan.

DAFTAR RUJUKAN

- Apriani, T. (2021). Konsep ganti rugi dalam perbuatan melawan hukum dan wanprestasi serta sistem pengaturannya dalam KUHPerdara. *Jurnal Ganec Swara*, 15(1), 929–934.
- Aziz Nasihuddin, A., Wibowo, E. A., Sulyanati, Winkar Setya, K., Utami, N. A. T., Alam, K., Riyamukti, T., Kusyandi, A., Suhendar, Yamin, S., Nihayati Inayah, W., Kupita, W., Susanti, R., Tedhalosa, A., Ariefulloh, S., Sigit, D. T., Aji, W. S., Sinaga, S. B., Martanto, D., & Arisanti, T. (2024). *Teori Hukum Pancasila*. CV Elvaretta Buana.
- Chaterine, R. N., & Belarminus, R. (2025, March 4). Kasus dugaan Pertamina oplosan, Pertamina diminta beri kompensasi konsumen yang dirugikan. *Kompas.com*.
<https://nasional.kompas.com/read/2025/03/04/11310641/kasus-dugaan-pertamax-oplosan-pertamina-diminta-beri-kompensasi-konsumen>
- European Commission. (2024). *Consumer protection enforcement in the EU: Annual report 2024*. Publications Office of the European Union.
- Hadjon, P. M. (2015). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia*. PT Bina Ilmu.
- Howells, G. G., & Ramsay, I. (2023). *Consumer law and policy: Text and materials on regulating consumer markets* (4th ed.). Oxford University Press.
- Indriana. (2022). Pertanggungjawaban pelaku usaha dan konsumen terhadap sistem pembayaran cash on delivery (COD). *Jurnal Legal Reasoning*, 4(2), 45–60.
- Kshetri, N. (2023). Blockchain's roles in strengthening consumer protection: Opportunities and challenges. *Telecommunications Policy*, 47(1), 101–115.
<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2022.102544>

-
- Mahayani, S., Zuhairi, A., & Saleh, M. (2022). Tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang yang cacat setelah melakukan transaksi ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Commerce Law*, 2(1), 1–15.
- Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan konsumen dalam pembelian produk online: Analisis perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 22–35.
- Micklitz, H. W., & Reich, N. (2022). *Understanding EU consumer law*. Edward Elgar Publishing.
- Nandari, P. S., Sadnyini, I. A., Prasada, D. K., Mahadewi, K. J., & Husna, B. L. (2024). Legal responsibilities of online delivery service entrepreneurs as intermediate consumers for obscurity concert ticket information. *Sociological Jurisprudence Journal*, 7(2), 75–83.
- OECD. (2024). *Consumer policy toolkit: Protecting consumers in evolving markets*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/cons_policy_toolkit-2024-en
- Santika, C., & Safrina. (2023). Perlindungan konsumen pengguna jasa titip online terhadap hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan suatu produk. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 7(1), 12–24.
- Syailendra, M. R., Blessyah, G. H., Anastasya, T. R., & Cornelia, G. (2025). Gugatan perwakilan kelompok (*class action*) sebagai upaya perlindungan hukum warga terdampak penggusuran: Studi kasus Bukit Duri melawan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Kewarganegaraan*, 9(11), 45–53.