

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PRODUK
BAHAN BAKAR MINYAK PERTAMAX YANG TIDAK SESUAI
STANDAR DAN MUTU PRODUK OLEH PT PERTAMINA
PATRA NIAGA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum**



**Oleh:
GRACIA TRIBUANA WIBOWO
NIM. 21.01.111.00070**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA
FAKULTAS HUKUM
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
PRODUK BAHAN BAKAR MINYAK PERTAMAX YANG
TIDAK SESUAI STANDAR DAN MUTU PRODUK OLEH PT
PERTAMINA PATRA NIAGA**

SKRIPSI

OLEH:

GRACIA TRIBUANA WIBOWO
NIM. 21.01.111.00070

Disetujui untuk Ujian Tugas Akhir
Bangkalan, 27 Agustus 2025

Dosen Pembimbing


Mishbahul Munir, S.H., M.Hum.
NIP. 198012102003121002

HALAMAN PENGESAHAN
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
PRODUK BAHAN BAKAR MINYAK PERTAMAX YANG
TIDAK SESUAI STANDAR DAN MUTU PRODUK OLEH PT
PERTAMINA PATRA NIAGA

SKRIPSI

OLEH:

GRACIA TRIBUANA WIBOWO
NIM. 21.01.111.00070

Skrripsi ini telah diuji dan berhasil dipertahankan dihadapan Majelis Penguji
Tugas Akhir Fakultas Hukum Universitas Trunojoyo Madura, Pada hari
Rabu, tanggal 24 September 2025.

MAJELIS PENGUJI

PENGUJI I (Ketua)



Dr. Lucky Dafira Nugroho, S.H., M.H.
NIP. 198808212015041001

PENGUJI II



Dr. Murni, S.H., M.Hum.
NIP. 196103132001122001

PENGUJI III (Pembimbing)



Mishbahul Munir, S.H., M.Hum.
NIP. 198012102003121002

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Trunojoyo Madura



Dr. Erma Rusdiana, S.H., M.H.
NIP. 196912312001122002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Raya Telang, P.O.Box. 2 Kamal, Bangkalan – Madura

Telp : (031) 3011146, Fax. (031) 3011506

Laman : www.trunojoyo.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gracia Tribuana Wibowo

NIM : 210111100070

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
PRODUK BAHAN BAKAR MINYAK PERTAMAX YANG
TIDAK SESUAI STANDAR DAN MUTU PRODUK OLEH
PT PERTAMINA PATRA NIAGA.

Dengan ini saya menyatakan, bahwa skripsi ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain, dan di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain, kecuali yang secara tertulis diacu di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila suatu saat ada pihak lain yang melakukan klaim bahwa skripsi ini merupakan plagiat karya ilmiah yang lain, dan dapat dibuktikan, saya bersedia menerima segala sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Hukum Universitas Trunojoyo Madura.

Bangkalan, 27 Agustus 2025



Gracia Tribuana Wibowo
NIM. 210111100070

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Produk Bahan Bakar Minyak Pertamina Yang Tidak Sesuai Standar Dan Mutu Produk Oleh PT Pertamina Patra Niaga” penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Trunojoyo Madura.

Penulis menyadari bahwa telah melibatkan banyak pihak dalam proses penyusunan skripsi ini, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ucapan terimakasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua penulis, Ibu Yayuk Lestiyani dan Almarhum Bapak Puguh Wibowo, kepada ibu terimakasih atas doa yang tak pernah terputus, tanpa doa ibu penulis tidak akan sanggup dan mampu untuk menyelesaikan skripsi dan studi penulis di perguruan tinggi tercinta ini. Terutuk almarhum ayah, walaupun sudah tidak ada di sisi penulis sedari penulis duduk di bangku kelas dua Sekolah Menengah Pertama, namun kegigihan hidup yang ayah ajarkan yang telah membuat penulis kuat dalam menjalani kehidupan dan proses mengerjakan skripsi ini, skripsi ini penulis persembahkan untuk seluruh keluarga besar penulis.
2. Kepada Bapak Misbahul Munir, S.H., M. Hum., dan Ibu Hj. Dr. Djulaeka, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing penulis yang telah membantu mengarahkan dan memberikan masukan-masukan yang sangat berarti bagi

penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas waktu, tenaga, dan fikiran yang telah dikorbankan demi membimbing penulis untuk menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

3. Kepada Rektor Universitas Trunojoyo Madura Prof. Dr. Safi', S.H., M.H. dan segenap jajaran Wakil Rektor, Dekan Fakultas Hukum Dr. Erma Rusdiana, S.H., M.H. dan segenap jajaran Wakil Dekan Fakultas Hukum, tidak luput juga segenap jajaran dosen Fakultas Hukum yang sekaligus menjadi orang tua penulis selama diperkuliahan, dan seluruh tenaga pendidik baik tingkat Universitas maupun Fakultas. Mereka semua adalah orang-orang hebat yang memastikan hak mendapatkan pendidikan yang layak bagi seluruh mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura;
4. Kepada Ibu Ander Sumiwi Budi Prihatin, S.H., M.H. dengan pengorbanan beliau dan keikhlasan beliau penulis dapat meneruskan studi perguruan tinggi. Kepada mama, terima kasih sudah menjadi inspirasi bagi penulis, dan terus memberikan dukungan material dan immaterial kepada penulis sampai penulis berada di posisi ini.
5. Kepada saudara-saudaraku tersayang, Pritha Marhaeny Wibowo, Nemesis Maharani Wibowo, Angelica Rachmadani Wibowo, Olivia Pancagati Wibowo, Adjusta Garudya Wibowo, dan Kirana Madya Rahina yang selalu penulis sayangi apapun yang terjadi di dunia ini, terima kasih sudah hadir di hidup penulis dan memberikan warna yang indah dan dukungan selalu kepada penulis dalam keadaan apapun.

6. Kepada Surya Nusantara, sosok tenang dan supportif yang selalu memberikan dukungan dan menemani penulis dalam keadaan suka dan duka. Terima kasih telah selalu kebersamaan penulis dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih juga telah mengorbankan tenaga, waktu, pikiran, dan juga materi selama ini untuk penulis;
7. Sahabat tercinta dan seperjuangan penulis, Rizvania Firdausi Nuzula, Zahra Adelia, Ikfina Himmati Faricha, Eqlima Dianti Agustianingrum, Mitra Marsanda M.P Dame Silitonga, Sativa Nisya Padmawati, Diniati Wafida Rohmah, Terima kasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis. Terima kasih sudah menjadi garda terdepan di masa-masa sulit penulis. Terima kasih selalu menjadi pendengar terbaik untuk keluh kesah penulis. Ucapan syukur kepada Allah SWT. karena telah mempertemukan penulis dengan sahabat terbaik seperti kalian;

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan.....	9
1.4. Kegunaan.....	10
1.5. Keaslian Penelitian	11
1.6. Metode Penelitian.....	14
1.6.1. Jenis Penelitian.....	14
1.6.2. Pendekatan Penelitian	14
1.6.3. Sumber Bahan Hukum	15
1.6.4. Teknik Pengumpulan Data	17
1.6.5. Metode Analisa Data Bahan Hukum.....	17
BAB II KAJIAN TEORITIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PRODUK BAHAN BAKAR MINYAK PERTAMAX YANG TIDAK SESUAI STANDAR DAN MUTU PRODUK OLEH PT PERTAMINA PATRA NIAGA	19
2.1. Tinjauan Umum Pelaku Usaha.....	19
2.1.1. Definisi Pelaku Usaha	19
2.1.2. Hak Pelaku Usaha	21
2.1.3. Kewajiban Pelaku Usaha.....	22
2.1.4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	25
2.1.5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	26
2.2. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	28
2.2.1. Definisi dan Asas Perlindungan Konsumen.....	28
2.2.2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	31
2.2.3. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	33

2.3. Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen.....	34
2.3.1. Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	34
2.3.2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	35
2.4. Standarisasi dan Penilaian Kesesuaian Mutu Produk	37
2.4.1. Pengaturan Tentang Standarisasi dan Kesesuaian Produk.....	37
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PRAKTIK BAHAN BAKAR MINYAK PERTAMAX YANG TIDAK SESUAI STANDAR DAN MUTU PRODUK OLEH PT PERTAMINA PATRA NIAGA.....	41
3.1. Kerugian Konsumen Akibat Produk Bahan Bakar Minyak Pertamina Yang Tidak Sesuai Standarisasi dan Penilaian Kesesuaian Produk.....	41
3.1.1. Kerugian Material Yang Dialami Konsumen.....	42
3.1.2. Kerugian Immaterial Yang Dialami Konsumen.....	45
3.2. Upaya Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Akibat Produk Bahan Bakar Minyak (BBM) Pertamina Yang Tidak Sesuai Standarisasi dan Penilaian Kesesuaian Produk	50
3.2.1. Pertanggungjawaban Hukum PT Pertamina Patra Niaga Kepada Konsumen Akibat Produk Bahan Bakar Minyak (BBM) Pertamina Yang Tidak Sesuai Standarisasi dan Penilaian Kesesuaian Produk	58
BAB IV PENUTUP	62
4.1. Kesimpulan.....	62
4.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
BIODATA	71