

## Praktik Bengkel Tanpa Regulasi dan Perlindungan Konsumen: Penanganan Pengurasan Bahan Bakar Tanpa Izin

*Unregulated Workshop Practices and Consumer Protection: Addressing Unauthorized Fuel Siphoning*

Syahrul Ramadhan<sup>1\*</sup>, Arikha Saputra<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Stikubank, Semarang, Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Stikubank, Semarang, Indonesia

\*Corresponding author email: [syahrulramadan2598@gmail.com](mailto:syahrulramadan2598@gmail.com)

### Paper

Submitted

06-08-2025

Accepted

31-12-2025

### Abstrak

Praktik penyedotan bahan bakar sepeda motor tanpa persetujuan konsumen oleh mekanik bengkel merupakan persoalan yang relevan dalam perspektif perlindungan konsumen. Tindakan tersebut berpotensi merugikan konsumen dan menimbulkan pertanyaan mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan pelayanan yang transparan dan beritikad baik. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor penyebab terjadinya praktik penyedotan bahan bakar tanpa izin, bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh konsumen. Metode yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris dengan pendekatan studi lapangan melalui wawancara terhadap konsumen dan pihak bengkel, serta analisis terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik tersebut bertentangan dengan prinsip itikad baik dan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jujur, serta menimbulkan tanggung jawab ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian. Faktor pendorong praktik ini antara lain pertimbangan efisiensi biaya dalam proses servis. Penyelesaian sengketa umumnya dilakukan melalui mekanisme non-litigasi, seperti negosiasi. Penelitian ini merekomendasikan penguatan standar operasional pelayanan dan peningkatan transparansi guna menjamin perlindungan hak konsumen secara lebih efektif.

### Kata Kunci

Bengkel Sepeda Motor; Pengurasan Bahan Bakar Tanpa Izin; Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi; Perlindungan Konsumen; Praktik Usaha Tidak Adil.

### Abstract

*Unauthorized fuel siphoning by mechanics during motorcycle servicing raises significant concerns within the framework of consumer protection law. Such practices potentially infringe upon consumers' rights to transparency, informed consent, and fair treatment, thereby questioning the scope of business accountability in service transactions. This study examines the underlying factors contributing to unauthorized fuel siphoning, analyzes the legal responsibilities of workshop operators, and evaluates available dispute resolution mechanisms. Employing an empirical juridical method, the research combines field interviews with consumers and workshop representatives and doctrinal analysis of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and related regulations. The findings indicate that unauthorized fuel siphoning constitutes a breach of the duty of good faith and the obligation to provide accurate and transparent information, thereby giving rise to potential liability for damages. Cost-efficiency considerations in the servicing process were identified as a contributing factor to the practice. Disputes are generally resolved through non-litigation mechanisms, particularly negotiation. The study concludes that strengthening operational standards, enhancing service transparency, and reinforcing preventive and corrective consumer protection mechanisms are essential to ensuring effective legal protection in service-based commercial activities.*

## **Keywords**

*Consumer Protection, Motorcycle Workshops, Non-litigation Dispute Resolution, Unauthorized Fuel Siphoning, Unfair Business Practices.*



Copyright: © 2025 by the authors. This open-access article is distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution CC-BY 4.0 license.



## **1. Pendahuluan**

Perkembangan kehidupan dalam masyarakat yang semakin meningkat menyebabkan kebutuhan masyarakat meningkat dari segala aspek. Kebutuhan akan sarana dan prasarana dalam kehidupan sehari-hari salah satunya adalah kendaraan sebagai alat transportasi. Meningkatnya kebutuhan alat transportasi mempengaruhi industri otomotif yang berkembang pesat. Alat transportasi khususnya sepeda motor sekarang sudah menjadi kebutuhan primer.

Indonesia merupakan salah satu negara dengan tingkat kepemilikan sepeda motor tertinggi di dunia. Berdasarkan Kementerian Perhubungan dan Badan Pusat Statistik, hingga tahun 2022 jumlah sepeda motor yang beroperasi di Indonesia mencapai lebih dari 125 juta unit dan diprediksi akan meningkat menjadi sekitar 150 juta unit pada tahun 2025.<sup>[1]</sup> Sepeda motor bukan hanya sekedar alat transportasi, tetapi sudah menjadi kebutuhan pokok masyarakat untuk menunjang aktivitas harian seperti bekerja, bersekolah, hingga kegiatan ekonomi lainnya.<sup>[2]</sup>

Tingginya angka kepemilikan sepeda motor ini turut mendorong pertumbuhan industri layanan purna jual, termasuk jasa perawatan dan perbaikan kendaraan bermotor. Dalam prosesnya, layanan jasa *service* seharusnya memberikan kenyamanan dan keamanan bagi konsumen. Namun, dalam praktiknya tidak jarang ditemukan keluhan dari konsumen salah satunya mengenai kekurangannya bahan bakar setelah *service* kendaraan, tanpa adanya pemberitahuan atau persetujuan sebelumnya. Hal ini memunculkan dugaan adanya pengambilan atau penyedotan bahan bakar oleh pihak oknum mekanik, yang dapat merugikan konsumen secara ekonomi maupun secara hukum.

Situasi seperti ini menimbulkan persoalan perlindungan hukum terhadap konsumen. Ketika hak konsumen dirugikan, khususnya dalam konteks ketidakjelasan prosedur bengkel terhadap kendaraan yang dititipkan, maka penting untuk menelaah sejauh mana tanggung jawab pelaku usaha dan bentuk penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen. Isu ini relevan mengingat perlindungan konsumen merupakan hak yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dimana pelaku usaha wajib bertindak jujur, terbuka, dan bertanggung jawab atas barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen.<sup>[3]</sup>

Sepeda motor yang digunakan untuk beraktivitas sehari-hari sudah menjadi kebutuhan utama di lingkungan masyarakat.<sup>[4]</sup> Seiring berjalannya waktu, kendaraan sepeda motor memiliki perkembangan yang terus meningkat, hal ini menyebabkan meningkatnya jumlah populasi sepeda motor yang membutuhkan *service* rutin agar menjaga performa sepeda motor tetap optimal juga ikut meningkat.

Penggunaan sepeda motor secara rutin untuk beraktivitas sehari-hari membuat penurunan fungsi pada sejumlah komponen di dalamnya. Sejumlah komponen mesin juga akan merasakan dampaknya, seperti : keausan komponen, endapan karbon pada saluran bahan bakar, komponen yang berkerak, berkarat, dan kotoran pada area ruang bakar mesin yang mengganggu kinerja mesin. *Service* sepeda motor secara berkala dapat membantu dan mengetahui kondisi dari luar maupun dari dalam mesin apakah sepeda motor masih aman atau tidak untuk digunakan aktivitas sehari-hari, selain itu juga dapat menjaga kinerja mesin sehingga performa bisa kembali normal, bertenaga, aman, dan optimal.<sup>[5]</sup>

Perkembangan pelaku usaha dalam mendirikan jasa pelayanan *service* sepeda motor pada bengkel Yamaha Mataram Sakti di kota Semarang terus meningkat karena mengikuti perkembangan akan bertambahnya kendaraan sepeda motor. Jumlah kendaraan sepeda motor Yamaha di kota Semarang meningkat 2% setiap tahunnya. Semakin banyak sepeda motor yang digunakan oleh masyarakat, maka semakin banyak

pula permintaan masyarakat akan pelayanan jasa *service* sepeda motor pada bengkel resmi Yamaha dalam menangani permasalahan sepeda motor yang mereka gunakan.

Sepeda motor telah menjadi salah satu alat transportasi utama bagi masyarakat Indonesia karena kepraktisannya. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna sepeda motor, kebutuhan akan layanan perawatan dan perbaikan atau *service* meningkat pesat. Oleh karena itu, bengkel resmi Yamaha Mataram Sakti berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya termasuk dalam hal kualitas kerja dan kepercayaan. Namun dalam prakteknya, tidak semua konsumen mendapatkan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Salah satu persoalan yang kerap muncul adalah berkurangnya BBM secara tidak wajar. Fenomena ini bukan hanya melanggar prinsip etika pelayanan, tetapi juga menimbulkan persoalan hukum, khususnya dalam prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).<sup>[6]</sup> Salah satu pengalaman yang dibagikan oleh konsumen di forum *online* menunjukkan bagaimana seorang mekanik bengkel resmi menyedot bahan bakar dari tangki motor tanpa izin pemiliknya. Bahkan, ketika tidak menemukan cukup bahan bakar, mekanik tersebut mengambil bahan bakar dari motor milik konsumen lain tanpa pemberitahuan.

Tindakan ini menunjukkan ketidakpatuhan terhadap norma pelayanan yang wajar, tetapi juga disertai dengan komentar yang tidak profesional dari pihak mekanik. Hal ini tentu saja menimbulkan pertanyaan serius mengenai sejauh mana hak konsumen dihargai dalam layanan jasa per Bengkel yang seharusnya resmi dan terpercaya. [7] Terdapat sejumlah keluhan dari konsumen mengenai berkurangnya BBM secara tidak wajar setelah proses *service* selesai. Hal ini menimbulkan kecurigaan bahwa terjadi penyedotan atau pengambilan bahan bakar tanpa persetujuan pemilik kendaraan.

Tindakan penyedotan BBM tanpa izin tidak hanya berimplikasi pada kerugian langsung terhadap konsumen, tetapi juga mencerminkan rendahnya integritas pelayanan jasa yang seharusnya mengedepankan transparansi dan tanggung jawab. Dalam praktik bisnis yang sehat, pelaku usaha seharusnya mengedepankan etika dan kejujuran dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya.<sup>[8]</sup>

Adapun yang menjadi tujuan penelitian di dalam penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas jasa pelayanan *service* sepeda motor pada Bengkel Yamaha Mataram Sakti Kota Semarang. Dan juga untuk mengidentifikasi dan mengkaji bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen terkait tindakan penyedotan bahan bakar dari tangki sepeda motor tanpa izin selama proses *service* berlangsung.

## 2. Metode

Jenis penelitian ini adalah yuridis empiris, penelitian yang dilakukan berdasarkan data yang diperoleh di lapangan dari konsumen sebagai sumber pertama melalui penelitian lapangan dengan wawancara. Penelitian yuridis empiris merupakan penelitian hukum yang tidak hanya menelaah hukum sebagai norma tertulis (hukum *in abstracto*), tetapi juga menelusuri bagaimana hukum itu dilaksanakan atau dijalankan dalam kenyataan (hukum *in concreto*) di tengah masyarakat.

Penelitian hukum ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana hukum bekerja dalam praktik, dengan menganalisis perilaku masyarakat hukum, aparat penegak hukum, dan pihak-pihak lain dalam menerapkan norma hukum. Penelitian hukum yang meneliti penerapan norma hukum dalam kenyataan atau praktik di masyarakat. Penelitian ini tidak hanya menggunakan data sekunder (peraturan perundang-undangan), tetapi juga data primer yang diperoleh di lapangan. Penelitian hukum ini menitikberatkan pada penerapan hukum dalam kenyataan, dengan memadukan data normatif (peraturan hukum) dan data empiris dari masyarakat atau pelaku hukum yang relevan. Pendekatan ini dilakukan dengan menggali data melalui wawancara langsung terhadap konsumen dan pelaku usaha jasa *service* sepeda motor, serta mengkaji norma hukum yang berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan, dan Data Sekunder, yaitu data yang didapat melalui studi kepustakaan dan dokumen resmi yang mendukung pembahasan masalah hukum dalam penelitian ini. Sumber data sekunder digunakan untuk melengkapi dan

menguatkan temuan data primer dari lapangan, serta menjadi dasar normatif dalam analisis permasalahan.

Dalam penelitian ini setelah data terkumpul melalui wawancara, maka data akan dikelompokkan berdasarkan permasalahan pokok, kemudian disajikan dalam bentuk kalimat teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Service Sepeda Motor Pada Bengkel Yamaha Mataram Sakti Kota Semarang

Perlindungan hukum terhadap konsumen pada dasarnya bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen serta memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum atas barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perlindungan konsumen dalam konteks jasa *service* sepeda motor termasuk dalam kategori perlindungan terhadap jasa, dimana pelaku usaha jasa (bengkel) berkewajiban memberikan pelayanan sesuai standar mutu dan perjanjian yang telah disepakati.

Dalam kasus penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor milik konsumen tanpa meminta izin terlebih dahulu di bengkel resmi sepeda motor Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono, dapat dinilai sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK, yang antara lain menyebutkan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif.<sup>[9]</sup> Tindakan mekanik yang melakukan penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor milik konsumen tanpa meminta izin terlebih dahulu melanggar prinsip ini karena menimbulkan kerugian dan dilakukan tanpa persetujuan konsumen.

Berdasarkan teori perlindungan konsumen, negara hadir untuk melindungi konsumen dari posisi yang lebih lemah dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha. Menurut Suwoto Mulyosudarmo, perlindungan konsumen dimaksudkan untuk mengimbangi ketimpangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga konsumen tidak menjadi pihak yang selalu dirugikan dalam transaksi ekonomi.<sup>[10]</sup> Dari sudut teori perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini bersifat preventif (mencegah agar tindakan merugikan tidak terjadi) dan represif (memberikan ganti rugi jika terjadi kerugian).

Perlindungan hukum secara preventif adalah segala upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha sebelum terjadinya pelanggaran atau kerugian konsumen, dengan tujuan mencegah timbulnya sengketa. Bengkel resmi sepeda motor Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono, telah menjalankan bentuk perlindungan preventif melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan servis yang mengacu pada ketentuan Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu contoh konkret bentuk perlindungan preventif adalah penyediaan cairan pembersih khusus seperti *Carb Spray Cleaner Metalsol* untuk mengangkat endapan karbon pada saluran bahan bakar serta membersihkan komponen yang berkerak, berkarat, dan kotoran pada area ruang bakar mesin sepeda motor yang digunakan dalam memberikan pelayanan *service*, sehingga mekanik tidak perlu mengambil atau menggunakan bahan bakar milik konsumen untuk membersihkan komponen mesin. Selain itu, bengkel juga menerapkan prosedur pengisian *Service Order* (SPK) yang harus disetujui konsumen sebelum pekerjaan dilakukan, serta pelatihan rutin mekanik terkait etika pelayanan, standar keselamatan kerja, dan pemahaman terhadap hukum perlindungan konsumen.<sup>[11]</sup>

Langkah-langkah ini bertujuan untuk meminimalkan risiko pelanggaran atau tindakan yang merugikan konsumen. Sementara itu, perlindungan hukum secara represif adalah upaya yang dilakukan setelah terjadinya pelanggaran atau kerugian konsumen guna memulihkan hak konsumen dan menegakkan keadilan. Bentuk perlindungan represif yang dapat dilakukan oleh bengkel resmi sepeda motor Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono antara lain pemberian sanksi atau tindakan disipliner kepada mekanik yang terbukti melanggar SOP atau *Service Order* (SPK), termasuk mekanik yang melakukan tindakan seperti penyedotan bahan bakar tanpa izin. Sanksi ini dapat berupa peringatan,

skorsing, hingga pemutusan hubungan kerja sesuai peraturan perusahaan. Selain itu, bengkel wajib menjalankan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu memberikan ganti rugi kepada konsumen, baik berupa pengembalian barang (misalnya bahan bakar), kompensasi, atau permintaan maaf resmi. Bentuk represif lainnya adalah mematuhi proses penyelesaian sengketa, baik melalui mekanisme internal pengaduan konsumen, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun pengadilan apabila konsumen memilih jalur litigasi.[12]

Pelanggaran hak konsumen dalam kasus ini terlihat jelas dari tidak dipenuhinya ketentuan Pasal 7 UUPK, yang mengatur kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dengan melakukan penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor milik konsumen tanpa meminta izin terlebih dahulu, bengkel sebagai pelaku usaha jasa telah melanggar kewajibannya karena tidak menjaga itikad baik dan tidak memberikan pelayanan yang jujur dan transparan kepada konsumennya. Padahal, setiap pelaku usaha wajib menjalankan kegiatannya sesuai dengan prinsip tanggung jawab dan etika usaha yang baik agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Dari sisi tanggung jawab hukum, Pasal 19 UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Tanggung jawab ini bersifat mutlak, artinya pelaku usaha tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab tersebut dengan alasan kelalaian oknum pekerja atau mekanik. Selama kerugian tersebut timbul dalam rangka pelaksanaan jasa yang diberikan, maka bengkel wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan. Konsumen berhak menuntut perlindungan hukumnya melalui berbagai mekanisme, antara lain dengan mengajukan pengaduan langsung ke bengkel, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau melalui gugatan perdata di pengadilan.[13]

Berdasarkan teori tanggung jawab produk atau jasa, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat jasa yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan atau menimbulkan kerugian kepada konsumen. Hal ini sebagaimana telah ditegaskan dalam Pasal 19 UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam hal ini, bengkel resmi sepeda motor Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono sebagai pelaku usaha jasa wajib bertanggung jawab atas tindakan mekaniknya yang melakukan penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor milik konsumen tanpa meminta izin terlebih dahulu.[14] Adapun bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap tindakan penyedotan bahan bakar motor tanpa izin dapat berupa pertanggungjawaban materiil, yakni penggantian kerugian secara langsung yang dapat dilakukan seperti pengembalian nilai bahan bakar motor yang diambil tanpa izin atau potongan biaya *service*, pertanggungjawaban moral, yaitu permintaan maaf secara resmi kepada konsumen atas terjadinya pelanggaran, dan pertanggungjawaban administratif atau internal, misalnya melalui pemberian sanksi kepada mekanik yang melanggar prosedur serta perbaikan sistem pengawasan dan pelayanan.[15]

Menurut teori tanggung jawab mutlak dalam konteks tanggung jawab jasa, bengkel sebagai pelaku usaha tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab dengan alasan kelalaian oknum mekanik. Selama kerugian tersebut timbul dalam hubungan pelayanan jasa antara bengkel dan konsumen, maka bengkel wajib menanggung akibat hukumnya. Hal ini sejalan dengan pendapat Gunawan Widjaja yang menyebutkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha jasa dalam hubungan dengan konsumen bersifat mutlak selama terjadi dalam ruang lingkup pelayanan yang disepakati.[16]

Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat jasa yang diperdagangkan tidak sesuai dengan perjanjian atau menimbulkan kerugian. Hal ini termasuk dalam kategori wanprestasi atau kelalaian dalam memenuhi kewajiban pelaku usaha jasa. Dalam konteks kasus penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor milik konsumen tanpa meminta izin terlebih dahulu, bengkel wajib mengganti kerugian tersebut baik dalam bentuk pengembalian barang (bahan bakar), penggantian, atau kompensasi lainnya

sesuai dengan kesepakatan dengan konsumen. Tanggung jawab ini tetap melekat pada bengkel sebagai pelaku usaha, meskipun yang melakukan tindakan langsung adalah oknum mekanik. Selain itu, teori tanggung jawab produk atau jasa menekankan adanya prinsip tanggung jawab preventif dan represif.<sup>[17]</sup>

Tanggung jawab preventif berarti pelaku usaha wajib memastikan seluruh proses jasa yang diberikan kepada konsumen dilakukan dengan standar yang baik dan tidak menimbulkan kerugian. Dalam hal ini, bengkel seharusnya memiliki mekanisme pengawasan internal untuk mencegah terjadinya tindakan oknum mekanik yang merugikan konsumen. Sementara itu, tanggung jawab represif diwujudkan dalam bentuk kewajiban untuk memberikan ganti rugi, permintaan maaf, dan/atau upaya lainnya guna memulihkan hak-hak konsumen yang telah dirugikan. Apabila pelaku usaha mengabaikan tanggung jawab ini, konsumen berhak untuk menuntut melalui mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui gugatan perdata di pengadilan.

Langkah-langkah tersebut merupakan implementasi perlindungan preventif yang sejalan dengan prinsip kehati-hatian (*prudent principle*) dalam teori perlindungan konsumen. Sedangkan perlindungan hukum secara represif dilakukan apabila terjadi pelanggaran atau sengketa, sebagaimana dalam kasus penyedotan bahan bakar motor milik konsumen tanpa meminta izin dahulu. Bentuk represif tersebut mencakup pemberian sanksi internal terhadap mekanik yang melanggar SOP atau SPK, misalnya berupa teguran tertulis, penempatan kembali, skorsing, hingga pemutusan hubungan kerja. Di sisi lain, bengkel berkewajiban memenuhi hak konsumen melalui ganti rugi, baik dalam bentuk pengembalian bahan bakar, kompensasi, maupun permintaan maaf secara resmi, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tindakan ini merupakan wujud tanggung jawab bengkel atas jasa yang diberikan, sebagaimana diatur dalam teori tanggung jawab produk/jasa.

Penyelesaian akhir dari kasus ini berdasarkan fakta di lapangan, dilakukan melalui jalur penyelesaian damai antara pihak konsumen dan bengkel. Konsumen memilih untuk menempuh jalur musyawarah dengan pihak bengkel tanpa melanjutkan ke proses formal melalui BPSK atau pengadilan. Pihak bengkel mengakui adanya kelalaian pada pelayanan, kemudian memberikan ganti rugi berupa kompensasi atas bahan bakar yang disedot tanpa izin dan permintaan maaf secara langsung kepada konsumen. Selain itu, bengkel juga memperbaiki mekanisme pengawasan internal sebagai bentuk komitmen untuk mencegah terulangnya kejadian serupa. Penyelesaian damai ini menunjukkan adanya itikad baik kedua belah pihak untuk menyelesaikan sengketa secara kekeluargaan tanpa memperpanjang konflik ke ranah litigasi.<sup>[18]</sup>

Penyelesaian semacam ini diharapkan menjadi contoh penerapan prinsip perlindungan hukum yang berkeadilan dan proporsional, sejalan dengan semangat Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk mengedepankan musyawarah dalam penyelesaian sengketa. Dengan demikian, kasus penyedotan bahan bakar motor milik konsumen tanpa meminta izin dahulu pada saat servis di bengkel Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono diselesaikan secara damai dengan langkah-langkah yang memenuhi unsur pertanggungjawaban moral dan materiil dari pelaku usaha, sekaligus menjadi dasar perbaikan sistem pelayanan untuk menjaga kepercayaan konsumen ke depan.<sup>[19]</sup>

### **3.2 Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha serta Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Tindakan Penyedotan Bahan Bakar Dari Tangki Sepeda Motor Tanpa Izin Saat Proses Service Berlangsung**

Dalam kasus penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor tanpa meminta izin terlebih dahulu pada saat proses *service* berlangsung di bengkel resmi sepeda motor Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono, pelaku usaha dalam hal ini bengkel wajib menanggung tanggung jawab hukum atas tindakan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen tersebut. Pertanggungjawaban pelaku usaha jasa, jika dianalisis menggunakan teori perlindungan konsumen, lahir dari prinsip bahwa konsumen adalah pihak yang posisinya lemah dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha.<sup>[20]</sup> Oleh karena itu, negara hadir melalui instrumen hukum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dilindungi dan bahwa pelaku usaha wajib memikul tanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari jasa yang diberikan, baik karena kelalaian, kesengajaan,

maupun perbuatan yang tidak profesional. Berdasarkan teori tanggung jawab produk atau jasa, sebagaimana dikemukakan Gunawan Widjaja, bahwa pelaku usaha jasa bertanggung jawab secara mutlak atas segala akibat yang timbul dari jasa yang diperdagangkan apabila menimbulkan kerugian bagi konsumen.<sup>[21]</sup>

Dalam hal ini, tanggung jawab tersebut tidak dapat dilepaskan meskipun tindakan merugikan dilakukan oleh oknum pekerja atau mekanik tanpa sepengetahuan pimpinan bengkel. Selama tindakan tersebut terjadi dalam rangka pelaksanaan jasa, tanggung jawab hukum tetap melekat pada bengkel sebagai pelaku usaha. Hal ini juga ditegaskan dalam Pasal 19 UUPK, yang menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian bahan bakar yang diambil, kompensasi, atau bentuk ganti rugi lain yang disepakati bersama.

Adapun bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap tindakan penyedotan bahan bakar motor tanpa izin dapat berupa pertanggungjawaban materiil, yakni penggantian kerugian secara langsung yang dapat dilakukan seperti pengembalian nilai bahan bakar motor yang diambil tanpa izin atau potongan biaya *service*, pertanggungjawaban moral, yaitu permintaan maaf secara resmi kepada konsumen atas terjadinya pelanggaran, dan pertanggungjawaban administratif atau internal, misalnya melalui pemberian sanksi kepada mekanik yang melanggar prosedur serta perbaikan sistem pengawasan dan pelayanan.<sup>[22]</sup>

Bentuk pertanggungjawaban ini sekaligus menjadi bentuk pelaksanaan tanggung jawab preventif dan represif sebagaimana dianut dalam teori tanggung jawab produk atau jasa. Dalam hal upaya penyelesaian sengketa konsumen, teori perlindungan konsumen mengajarkan bahwa konsumen memiliki hak untuk menuntut haknya melalui mekanisme penyelesaian yang tersedia. Berdasarkan UUPK, konsumen dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi dan litigasi. Jalur non-litigasi dapat dilakukan melalui pengaduan langsung ke bengkel agar diberi ganti rugi secara sukarela. Apabila tidak membawa hasil, konsumen dapat mengajukan sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang memberikan proses penyelesaian cepat, sederhana, dan murah melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Sedangkan jalur litigasi dapat ditempuh dengan mengajukan gugatan ke pengadilan negeri setempat untuk menuntut ganti rugi materiil dan/atau immateriil atas kerugian yang diderita.<sup>[23]</sup>

Dari beberapa kasus, adapun penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor milik konsumen tanpa meminta izin terlebih dahulu, kebanyakan pelaku usaha menyedot bahan bakar motor konsumen tanpa izin untuk mengangkat endapan karbon pada saluran bahan bakar serta membersihkan komponen yang berkerak, berkarat, dan kotoran pada area ruang bakar mesin sepeda motor pada saat dilakukan proses *service*.

Upaya pertanggungjawaban yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan akibat penyedotan bahan bakar motor, yaitu dengan mengganti bahan bakar motor milik konsumen sesuai berapa liter yang digunakan serta mendapat garansi *service* kepada konsumen selama 10 (sepuluh) hari dengan membawa bukti kwitansi servicenya.

Pelaku usaha dalam hal ini sebagai pemilik bengkel resmi sepeda motor Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono harus bertanggung jawab dan menyelesaikan sengketa terhadap penyelesaian penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor milik konsumen tanpa meminta izin terlebih dahulu yang merugikan konsumen.

Berdasarkan observasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor milik konsumen tanpa meminta izin terlebih dahulu, hal ini terjadi di bengkel resmi sepeda motor Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono. Berdasarkan penelaan beberapa ketentuan perundang-undangan yang berlaku diketahui serta pengawasan yang dilakukan oleh Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM) selaku induk perusahaan sepeda motor Yamaha terhadap ketentuan standar operasional prosedur yang berlaku akan diberikan sanksi atau teguran peringatan agar pelaku usaha mengetahui ketentuan standar operasional prosedur yang berlaku. Namun pada penelitian ini pelaku usaha sebagai pemilik bengkel ingin bertanggung jawab atas penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor milik konsumen tanpa meminta izin terlebih dahulu. Sehingga pelaku usaha tidak akan diberikan sanksi oleh Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM) selaku induk

perusahaan sepeda motor Yamaha. Dalam hal ini antara pelaku usaha dan konsumen menyelesaikan perkara secara Negosiasi.[24, 25]

Penyelesaian secara damai atau secara negosiasi diperbolehkan berdasarkan pada Pasal 45 ayat (2) UUPK selama hal tersebut tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta antara kedua belah pihak (pelaku usaha dan konsumen) sepakat menyelesaikan sengketa secara damai. Dalam penelitian ini upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan sengketa penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor milik konsumen tanpa meminta izin terlebih dahulu pada saat *service* di bengkel resmi Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono dilakukan dengan cara berikut ini:

1) Jalur Negosiasi

Langkah ini ditempuh sebagai alternatif penyelesaian paling mudah dilakukan para pihak. Sengketa penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor milik konsumen tanpa meminta izin terlebih dahulu pada saat *service* jalur negosiasi layak digunakan sebagai alternatif penyelesaian sengketa antara para pihak.

2) Ganti Kerugian

Ketika jasa pelayanan *service* sepeda motor pada bengkel resmi Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono tidak memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha, maka konsumen dapat mengajukan ganti rugi atas kerugian tersebut. Ganti rugi dalam jasa pelayanan *service* sepeda motor pada bengkel resmi Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono dapat berupa garansi *service* selama 10 (sepuluh) hari dengan mengganti sesuai barang yang senilai atau setara dalam hal ini mengembalikan bahan bakar motor sesuai berapa liter yang diambil dari tangki sepeda motor konsumen pada saat *service*.

Pada pelayanan jasa *service* sepeda motor pada bengkel resmi Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono dalam tanggung jawabnya karena perbuatan melawan hukumnya, permasalahan tidak diselesaikan dengan cara konsiliasi, mediasi, maupun arbitrase, melainkan dengan menggunakan cara negosiasi. Negosiasi merupakan suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dan pihak ketiga, dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama, menurut pelaku usaha jasa *service* sepeda motor pada bengkel resmi Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono, hasil daripada negosiasi yang dilakukan tersebut adalah dengan penggantian kerugian berupa pengembalian bahan bakar motor sesuai berapa liter yang berkurang dari tangki sepeda motornya. [26, 27]

Penyelesaian sengketa dalam penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor konsumen tanpa meminta izin terlebih dahulu dapat ditempuh secara litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa melalui non litigasi dapat dilaksanakan dengan cara negosiasi, konsoliasi, mediasi, atau arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui non litigasi yang lebih menguntungkan adalah cara negosiasi, dimana bentuk penyelesaian sengketa oleh para pihak, tanpa bantuan pihak lain, dengan cara musyawarah atau berunding untuk mencari pemecahan yang dianggap adil oleh para pihak.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan pada Pasal 4 huruf h UUPK, menyebutkan konsumen berhak diperlakukan atau dilayani secara benar, dan jujur serta tidak diskriminatif, terhadap pelayanan jasa *service* sepeda motor pada bengkel Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono dengan meminta izin terlebih dahulu apabila ingin menggunakan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor milik konsumen untuk mengangkat endapan karbon pada saluran bahan bakar serta membersihkan komponen yang berkerak, berkarat, dan kotoran pada area ruang bakar mesin sepeda motor yang digunakan dalam memberikan pelayanan *service* sesuai dengan standar operasional prosedur. Pelaku usaha bengkel resmi Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono berdasarkan Pasal 7 huruf c UUPK, menyebutkan memiliki kewajiban memperlakukan atau melayani secara benar, dan jujur serta tidak diskriminatif, terhadap pelayanan jasa *service* sepeda motor pada bengkel Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono dalam memberikan pelayanan servisnya agar tidak terjadi lagi faktor-faktor yang membuat pelaku usaha bengkel resmi Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono melakukan penyedotan bahan bakar motor yang merugikan konsumen.

Mengenai kepentingan yang dirugikan akibat penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor konsumen tanpa meminta izin terlebih dahulu dalam memberikan pelayanan *service* diatur dalam Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UUPK. Dijelaskan bahwa pelaku usaha bengkel resmi Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono harus bertanggung jawab atas perbuatannya apabila melakukan penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor milik konsumen tanpa meminta izin terlebih dahulu dengan memberikan ganti kerugian berupa penggantian bahan bakar motor sesuai dengan berapa liter yang diambil dari tangki sepeda motor milik konsumen. Dalam menyelesaikan sengketa kerugian konsumen terhadap penyedotan bahan bakar motor dari tangki sepeda motor milik konsumen tanpa meminta izin terlebih dahulu yang dilakukan oleh mekanik bengkel resmi sepeda motor Yamaha Mataram Sakti Mt. Haryono ini dapat dilakukan dengan cara negosiasi, jalur ini dapat dilakukan dengan mudah apabila pihak konsumen setuju dalam menyelesaikan sengketa ini, selanjutnya dalam proses negosiasi dapat dilakukan dengan memberikan ganti kerugian berupa penggantian bahan bakar motor sesuai dengan berapa liter yang diambil dari tangki sepeda motor milik konsumen oleh mekanik bengkel pada saat dilakukan *service* sepeda motor.

## Daftar Pustaka

1. Miru, A., & Yodo, S. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
2. Widjaja, G. (2003). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
3. Sidabalok, J. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
4. Keraf, A. S. (2000). *Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial*. Jakarta: Kompas.
5. Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
6. Mataram Sakti. (2021). *Company Profile PT Mataram Sakti*. Yogyakarta: PT Mataram Sakti.
7. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing. (2020). *Buku Panduan Standar Servis Yamaha*. Jakarta: YIMM.
8. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing. (2015). *Buku Petunjuk Service*.
9. Salim, H. S. (2010). *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
10. Singarimbun, M., & Effendi, S. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
11. Soekanto, S., & Mamudji, S. (2003). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Press.
12. Subekti. (2022). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
13. Supranto. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
14. Nugroho, S. A. (2008). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
15. Mulyosudarmo, S. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Malang: Bayu Media.
16. Tjiptono, F. (2008). *Manajemen Jasa dan Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
17. Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.
18. Fuad, A. Z. Z. (2024). Analisis perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek Yamaha (Studi kasus pada Yamaha Mataram Sakti cabang Setiabudi Kota Semarang). *Prosiding Seminar Nasional Unimus*, 7.
19. Gunadi. (2008). Kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa servis di bengkel prototipe Honda. *Civics Journal*, 17(2). <https://doi.org/10.21831/jptk.v17i2.7658>
20. Ferdian, M. R. (2014). Perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan servis kendaraan bermotor. *Gloria Yuris Jurnal*, 3(1). Retrieved from <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmfh/article/view/8820>
21. Rizal. (2019). Analisis kepuasan pada pelayanan jasa bengkel kendaraan bermotor roda dua di Kota Riau. *Business Law Jurnal*, 5(2).
22. Autos1000. (2021). Profil Mataram Sakti. Retrieved from <https://www.autos1000.com/ID/Semarang/181868531674907/Mataram-Sakti>
23. Lifepal. (2023). Bengkel resmi Yamaha: Daftar lokasi dan layanan. Retrieved from <https://lifepal.co.id/media/bengkel-resmi-yamaha/>
24. Indonesia Baik. (2023). Orang Indonesia suka banget motor. Retrieved from <https://www.indonesiabaik.id/infografis/orang-indonesia-suka-banget-motor>
25. Kaskus. (2014). Mekanik bengkel sedot bensin motor konsumen tanpa izin? Retrieved from <https://www.kaskus.co.id/post/53132bda118b4622368b4596>
26. Liputan6. (2023). Jumlah sepeda motor di Indonesia sentuh 150 juta unit pada 2025. Retrieved from <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5317607>
27. Yamaha Motor Indonesia. (2023). Service. Retrieved from <https://www.yamaha-motor.co.id/service/>