

ABSTRAK

Di Indonesia, peran bahan bakar minyak (BBM) sangat penting dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam kegiatan transportasi. Untuk memenuhi semua kebutuhan konsumen akan bahan bakar minyak (BBM) di Indonesia, pengadaan BBM ini harus dikelola dan diadakan oleh pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 ayat (2). Penggunaan transportasi di Indonesia tercatat cukup tinggi. Masalah yang diangkat adalah Bagaimanakah bentuk tanggung jawab Perdata Pemilik Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum No 24.373.29 terhadap pembeli bahan bakar minyak yang tidak sesuai takaran Di Kabupaten Merangin, Apakah kendala di hadapi dalam tanggung jawab Perdata Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum No 24.373.29 terhadap pembeli bahan bakar minyak yang tidak sesuai takaran Di Kabupaten Merangin, Bagaimanakah upaya mengatasi kendala dalam tanggung jawab Perdata Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum No 24.373.29 terhadap pembeli bahan bakar minyak yang tidak sesuai takaran Di Kabupaten Merangin. Mengingat penelitian ini lebih memfokuskan pada pencaharian data Primer, sedangkan data Sekunder lebih bersifat menunjang, maka tipe penelitian ini lebih bersifat *Yuridis Empiris*, maka pendekatan penelitian ini lebih bersifat *Socio-Legal Research*. Tehnik penarikan sampel yang dipergunakan adalah secara *purposive sampling*. SPBU Pertamina 24.373.29 Merangin sudah bertanggung jawab atas kepuasan pembeli. Wujud tanggung jawab yang dipenuhi adalah cepat menindak lanjuti permasalahan yang terjadi agar pembeli tidak terjadinya klaim terhadap Pihak SPBU Pertamina 24.373.29 Merangin. Masih saja ditemui berbagai kendala seperti masih adanya komplain pembeli atas jumlah takaran minyak, rusaknya amper mesin, teknisi yang harus di panggil terlebih dahulu. Adapun upaya mengatasi kendala yaitu apabila adanya klaim pembeli atas terjadinya takaran yang tidak sesuai pihak SPBU akan mengganti dalam bentuk uang apabila pembeli meminta sisa uang di kembalikan, tetapi ada juga pembeli meminta dalam bentuk literan minyak untuk di tambah, kemudian kendala rusaknya amper mesin dan teknisi yang harus di panggil terlebih dahulu pegawai SPBU mengusulkan kepada pemilik untuk mempekerjakan tim teknisi tetap dan di berikan tempat tinggal agar bila terjadi kerusakan tidak perlu menunggu datang dari Kota Jambi. Saran yang dikemukakan hendaknya pembeli menyampaikan keluhannya langsung kepimpinan pihak SPBU terkait permasalahan yang dialami, jangan hanya komplain terhadap petugas pengisiannya saja.

Kata Kunci : Pertanggungjawaban Perdata Pemilik Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum, Kerugian Pembeli

ABSTRACT

In Indonesia, the role of fuel oil (BBM) is very important in people's lives, especially in transportation activities. To meet all consumer needs for fuel oil (BBM) in Indonesia, the procurement of this fuel must be managed and held by the government in accordance with the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia Article 33 paragraph (2). The use of transportation in Indonesia is recorded to be quite high. The issue raised is what is the form of civil responsibility of the Owner of Public Fuel Filling Station No. 24,373.29 towards buyers of fuel oil that does not comply with the dosage in Merangin Regency, are there any obstacles faced in the civil responsibility of Public Fuel Filling Station No. 24,373.29 towards buyers of fuel oil that do not match the dosage in Merangin Regency, how are efforts to overcome obstacles in the Public Fuel Filling Station Civil responsibilities No. 24.373.29 towards buyers of fuel oil that do not match the dosage in Merangin Regency. Considering that this research focuses more on primary data, while secondary data is more supportive, this type of research is more empirically juridical, so this research approach is more socio-legal research. The sampling technique used was purposive sampling. Pertamina Gas Station 24.373.29 Merangin is responsible for customer satisfaction. A form of responsibility that is fulfilled is to quickly follow up on problems that occur so that buyers do not make claims against the Pertamina 24.373.29 Merangin gas station. We still encounter various obstacles, such as buyers still complaining about the amount of oil, damage to the engine amperage, technicians who have to be called first. The effort to overcome the problem is that if there is a buyer's claim that the dosage is not appropriate, the gas station will replace it in the form of money if the buyer asks for the remaining money to be returned, but there are also buyers who ask for additional liters of oil, then the problem is damage to the engine and technician ampere. The gas station employee must first be called to suggest to the owner that they hire a permanent team of technicians and be given a place to stay so that damage occurs there is no need to wait to come from Jambi City. The suggestion put forward is that buyers should convey their complaints directly to the leadership of the gas station regarding the problems they are experiencing, don't just complain to the filling officer.

Keywords: Civil Liability of Public Fuel Station Owners, Buyer Losses