



PERJANJIAN KEMITRAAN PERTASHOP ANTARA PT. PERTAMINA PATRA NIAGA DAN MITRA USAHA DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN BAHAN BAKAR MINYAK

Deri Taraka^{1*}, Sunaryo², Kasmawati³, Hamzah⁴, Sepriyadi Adhan⁵, Ria Wierma Putri⁶

^{1,2,3,4,5,6}Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia
deritaraka2020@gmail.com^{1*}, sunaryo.fhunila@gmail.com², kasmawati.kukuh@gmail.com³,
hamzah.1969@fh.unila.ac.id⁴, sepriyadi.adhan@fh.unila.ac.id⁵, ria.wierma@fh.unila.ac.id⁶



Abstract

This study aims to analyze the legal responsibilities of the parties in the partnership agreement between PT. Pertamina Patra Niaga and PT. Braja Slebah Energi (business partner) Pertashop. This study uses a normative legal method by reviewing laws and regulations, legal documents, and literature related to the substance of the Pertashop partnership agreement and fuel consumer protection. The results of the study indicate that PT Pertamina Patra Niaga plays a strategic role in the distribution and marketing of fuel throughout Indonesia through the Pertashop program as a partnership-based service innovation. The Pertashop partnership agreement is in the form of a standard written agreement prepared by PT. Pertamina Patra Niaga as the licensor and product owner with PT. Braja Slebah Energi as the operational manager of fuel distribution and sales. From the aspect of consumer protection, the implementation of fuel distribution through Pertashop has referred to Article 19 of the Consumer Protection Law which requires business actors to provide compensation for consumer losses. It can be concluded that the Pertashop program is an effective instrument in expanding the fuel distribution network in areas not yet served by gas stations through a partnership pattern. Although the cooperation agreement is standard and unilaterally drafted by Pertamina, it remains valid and binding on the parties, clearly defining roles and responsibilities. Furthermore, consumer protection in fuel distribution through Pertashop has a strong legal basis through the implementation of Article 19 of the Consumer Protection Law, which is outlined in the agreement, guaranteeing consumers' rights to compensation in the event of losses.

Keywords: Civil Law, Partnership Agreement, Pertashop, Consumer Protection

✉ Alamat korespondensi:
Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia
deritaraka2020@gmail.com

I. PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara yang berlandaskan hukum telah menetapkan pengaturan mengenai sumber daya alamnya dalam Pasal 33 Ayat (3) UUD 1945. Pasal ini menyebutkan bahwa tanah, air, dan semua sumber daya alam yang ada didalamnya berada di bawah kekuasaan negara dan ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dalam hal ini, Pasal tersebut menegaskan bahwa tanah, air, dan sumber daya alam di Indonesia dikuasai oleh negara dengan tujuan utama untuk kesejahteraan masyarakat Indonesia (Farhani & Chandranegara, 2019). Salah satu objek yang dimaksudkan sebagai kekayaan alam ialah Bahan Bakar Minyak (BBM) sebagai bagian dari kebutuhan vital karena memiliki peran besar untuk menunjang berbagai sektor kehidupan, termasuk transportasi, industri, dan kegiatan rumah tangga. Ketersediaan dan akses terhadap energi, khususnya Bahan Bakar Minyak (BBM), merupakan faktor fundamental dalam mendukung kegiatan perekonomian dan kehidupan masyarakat sehari-hari. BBM tidak hanya dibutuhkan oleh sektor transportasi, tetapi juga oleh sektor industri, pertanian, hingga rumah tangga (Hendra & Fahlevi, 2024). Pertumbuhan total transportasi, pengembangan infrastruktur jalan, serta kegiatan manusia di Indonesia dengan adanya kebutuhan akan bahan bakar semakin bertambah. Dengan digunakan pada transportasi, BBM dibutuhkan untuk sumber energi di dalam sektor industri (Azhari et al., 2024). Mengingat sifatnya yang esensial dan menyangkut kepentingan umum, distribusi BBM memerlukan sistem yang terstruktur, adil, dan menjamin keamanan serta kepastian hukum bagi semua pihak, termasuk konsumen akhir sebagai pengguna langsung (Isnaini, 2019).

Terlebih Bahan Bakar Minyak (BBM) seperti Pertamina sebagai komoditas strategis yang saat ini dibutuhkan oleh masyarakat luas dalam aktivitas sehari-hari. Pada praktiknya pendistribusian BBM belum sepenuhnya merata, terutama pada wilayah-wilayah terpencil, terluar, dan tertinggal (3T), menyebabkan tingginya disparitas dan terbatasnya akses masyarakat terhadap BBM yang berkualitas. Selain itu, keterbatasan infrastruktur distribusi BBM di daerah-daerah menjadi kendala tersendiri bagi SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) yang selama ini menjadi saluran utama distribusi BBM, belum menjangkau seluruh wilayah Indonesia karena faktor geografis, biaya investasi yang tinggi, serta keterbatasan skala ekonomi di daerah-daerah tertentu. Akibatnya, masyarakat di daerah yang belum terjangkau SPBU seringkali harus bergantung pada pengecer BBM ilegal atau tidak resmi, yang tidak hanya menjual BBM dengan harga mahal, tetapi juga dengan kualitas dan takaran yang tidak terjamin (Dharmasatya & Sandiasa, 2024). Dalam upaya memperluas distribusi BBM hingga ke pelosok daerah dan menekan disparitas harga antarwilayah, PT Pertamina melalui cabang perusahaannya bernama PT Pertamina Patra Niaga mengeluarkan program kemitraan Pertashop. Pertashop sebagai lembaga penyaluran resmi milik Pertamina dengan skala yang kecil dengan didirikan bekerja sama dengan pelaku usaha lokal, seperti koperasi, BUMDes (Badan Usaha Milik Desa), atau pengusaha individu. Berdasarkan KPPU (Komisi Pengawas Persaingan Usaha), kemitraan sebagai jalinan kesepakatan kerja yang terkait dalam dunia bisnis, baik secara langsung ataupun tidak langsung, dengan aspek untuk bisa membutuhkan, saling percaya, saling memperkuat, dan memberikan keuntungan, yang melibatkan pengusaha mikro, kecil, dan menengah serta perusahaan besar.

Program Pertashop dirancang sebagai bentuk kerja sama seperti perjanjian yang mengikat secara hukum antara Pertamina dan mitra usaha lokal dengan mana perjanjian tersebut termasuk sebagai aspek, dimulai pada adanya hak dengan kewajiban yang setiap pihak harus mematuhi, standar operasional prosedur, mekanisme distribusi, hingga ketentuan tentang sanksi dan penyelesaian sengketa. Seperti pada perjanjian surat perikatan perusahaan Pertashop No. SP-485/PND500000/2024-S3 antara Pihak Pertama, Erwin Dwiyanto sebagai Executive General Manager Regional Sumbagsel PT Pertamina Patra Niaga dengan Pihak Kedua, Tri Purnomo sebagai Direktur PT. Braja Slebah Energi sebagai langkah awal mengikatkan diri sebagai para pihak maka diperlukan perjanjian dengan menegaskan penentuan hak dan kewajiban masing-masing para pihak dan penyelesaian sengketa dikemudian hari. Dalam perjanjian Pertashop yang mengikat antara para pihak yang membuatnya. Pertamina bertindak sebagai pemilik produk, penetapan harga jual dan sistem penjualan produk Pertamina, sementara Pihak Kedua (Mitra) bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional di lapangan. Kemitraan Pertashop dilandasi oleh suatu perjanjian antara PT. Pertamina Patra Niaga dengan PT. Braja Slebah Energi yang bertanggung jawab menjalankan operasional Bahan Bakar Minyak. Perjanjian pada perjanjian surat perikatan perusahaan Pertashop No. SP-485/PND500000/2024-S3 antara Pihak Pertama PT Pertamina Patra Niaga dengan Pihak Kedua PT. Braja Slebah Energi berdasarkan Surat PT Pertamina

Patra Niaga No.337/PND500000/2021-S3 tanggal 22 Oktober 021 Perihal Persetujuan Prinsip Pertashop Tipe Gold 2P.341.40 an. PT. Braja Slebah Energi Kab/Kota. Lampung Timur Provinsi Lampung dan Petunjuk Teknis Program Pertashop Kementrian Dalam Negeri dengan PT Pertamina (Persero).

Tujuan dari perjanjian kemitraan dalam Program Pertashop Pertamina ini adalah untuk menciptakan dasar hukum dan kerangka kerja sama yang jelas, adil, dan menguntungkan kedua belah pihak. Karena dalam pelaksanaannya tidak jarang muncul permasalahan hukum yang berkaitan dengan pelanggaran terhadap isi perjanjian. Misalnya, terdapat mitra usaha yang tidak memenuhi standar S.O.P yang sebelumnya sudah ditetapkan oleh Pertamina, atau sebaliknya, Pertamina tidak menyalurkan BBM selaras pada waktu dan jumlah yang sebelumnya sudah tersepakati (Rinaldo et al., 2023). Di sisi lain, Pertamina sebagai pemberi lisensi terkadang juga tidak memenuhi kewajibannya, seperti keterlambatan penyaluran BBM, kualitas BBM yang tidak sesuai standar mutu atau ketidaksesuaian jumlah pasokan yang telah disepakati dalam perjanjian. Situasi ini menimbulkan ketidakpastian hukum dan dapat berdampak pada kerugian kedua belah pihak. Situasi semacam ini kerap menimbulkan kesulitan dalam menetapkan tanggung jawab hukum secara proporsional apabila terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen. Kerugian tersebut bisa timbul akibat kesalahan teknis, administratif, atau kelalaian yang berasal dari salah satu pihak dalam hubungan kontraktual tersebut. Akibatnya, muncul kerancuan dalam penegakan prinsip tanggung jawab hukum yang justru dapat merugikan konsumen sampai pihak yang seharusnya mendapat perlindungan dalam sistem pendistribusian BBM. Permasalahan lainnya yang muncul ketika terjadi kelalaian atau wanprestasi dari salah satu pihak dalam kemitraan, baik dari Pertamina sebagai pemegang merek dan penyedia produk, maupun dari mitra usaha sebagai pelaksana di lapangan, dalam kasus kerusakan kendaraan akibat kualitas BBM yang buruk, kelangkaan pasokan, atau adanya praktik penjualan di atas harga resmi yang ditentukan PT. Pertamina Patra Niaga. Hal ini semakin penting mengingat skema Pertashop bukan hanya perjanjian bisnis biasa, melainkan melibatkan distribusi komoditas secara umum yang berdekatan dengan kehidupan masyarakat. Perlindungan konsumen menjadi perhatian utama dalam menuntut pertanggungjawaban hukum Pertashop. Mereka yang berada dalam posisi yang lebih rentan memerlukan perlindungan dari hukum (Erinayustina & Sall, 2022). Oleh karena itu, konsumen perlu dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 1 UUPK menguraikan bahwasanya perlindungan terhadap masyarakat sebagai konsumen meliputi berbagai cara untuk terjaminnya penegakan hukum untuk melindungi konsumen berkaitan dengan hak-hak mereka, namun, dalam praktik kemitraan bisnis seperti Pertashop, pembagian tanggung jawab antara pemilik merek (Pertamina Patra Niaga) dan pelaksana operasional (mitra usaha) sering kali tidak sejelas aturan hukum yang telah diberlakukan. Pelaksanaan tersebut menjadikan celah yang harus ditelaah secara hukum agar kepastian dan keadilan bagi konsumen tetap terjamin (Muhari et al., 2023). Sehingga menimbulkan pertanyaan seperti bagaimana bentuk perjanjian kemitraan antara PT Pertamina Patra Niaga dengan mitra usaha Pertashop dalam pendistribusian Bahan Bakar Minyak (BBM)? Dan bagaimana mekanisme pertanggungjawaban hukum apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen diakibatkan pelanggaran perjanjian ataupun kelalaian dari adanya salah satu pihak dalam kemitraan Pertashop? Berdasarkan uraian masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan dalam menganalisis secara yuridis bentuk perjanjian kemitraan antara PT Pertamina Patra Niaga dengan PT. Braja Slebah Energi (mitra usaha) Pertashop, serta mengkaji bagaimana mekanisme pertanggungjawaban hukum dapat ditegakkan apabila terjadi kerugian terhadap para konsumen akibat pelanggaran perjanjian atau kelalaian dari salah satu pihak.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah peraturan perundang-undangan, dokumen hukum, serta literatur yang berkaitan dengan substansi perjanjian kemitraan Pertashop dan perlindungan konsumen bahan bakar minyak. Pendekatan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*), dengan menganalisis peraturan yang berkaitan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2007 tentang Energi, dan regulasi Pertamina terkait Pertashop. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*), yaitu dengan menggali konsep-konsep hukum terkait kemitraan usaha dan tanggung jawab hukum terhadap perlindungan konsumen. Pendekatan Kasus (*case approach*), untuk menelaah implementasi perjanjian

kemitraan Pertashop yang terjadi antara PT. Pertamina Patra Niaga dan Mitra Usaha serta pengaruhnya terhadap hak-hak konsumen.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perjanjian Kemitraan antara PT Pertamina Patra Niaga dengan Mitra Usaha Pertashop dalam Pendistribusian Bahan Bakar Minyak (BBM)

PT. Pertamina Patra Niaga memiliki mandat untuk menjalankan distribusi dan pemasaran energi, khususnya Bahan Bakar Minyak (BBM), keseluruh daerah-daerah yang ada di Indonesia. Berhubungan daripada tugas yang diemban perusahaan maka, bisa dimaksudkan bahwasanya Pertamina memerlukan sarana pendistribusian dan adanya jalinan kemitraan kerja, dalam rangka meningkatkan aksesibilitas BBM ke daerah-daerah yang sebelumnya tidak memiliki Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum, terutama di kawasan pedesaan, 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar), dan wilayah yang minim infrastruktur, Pertamina meluncurkan program Pertashop sebagai bentuk inovasi layanan distribusi energi berbasis kemitraan. Pertashop sebagai perusahaan penyalur resmi Pertamina dengan lingkup yang kecil, dikelola oleh mitra usaha melalui skema kerja sama. Dalam sistem ini, Pertamina tetap menjadi pemilik produk dan merek, sedangkan mitra usaha menjalankan operasional harian dan penyaluran produk langsung kepada konsumen dengan berlakunya izin. Izin Operasional Pertashop sebagai sebuah kesepakatan kerjasama yang telah menciptakan jalinan hukum antara semuapihak. Setelah adanya penerbitan perizinan untuk operasional dikeluarkan, Pertamina berkomitmen untuk melanjutkan penandatanganan Perjanjian Kerjasama seperti yang dijelaskan pada Izin Operasional Pertashop, dengan menyebutkan bahwasanya perizinan tersebut diberlakukan untuk sekitar 3 bulan, dan setelah itu akan dilanjutkan penandatanganan Perjanjian Kerjasama. Sebagai landasan kerja sama, disusunlah perjanjian kemitraan antara PT. Pertamina Patra Niaga dan PT. Braja Slebah Energi (mitra usaha) Pertashop merupakan bentuk hubungan hukum perdata yang dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis (Siwi, 2023).

Perjanjian kemitraan Pertashop memiliki bentuk perjanjian tertulis dan bersifat standar (*standard contract*), yaitu perjanjian yang sudah disiapkan sepihak oleh Pertamina. Dalam perjanjian yang disusun oleh Pertamina untuk pembangunan Pertashop tersebut, merupakan kesepakatan kerja sama antara para mitra. Di mana kesepakatan kerja sama tersebut menekankan prinsip saling mendukung, menguntungkan satu sama lain dan membangun kepercayaan, yang sudah dicantumkan pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah serta dalam Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2008 mengenai kemitraan. Mitra usaha sebagai pihak kedua hanya dapat menerima atau menolak secara keseluruhan isi dari perjanjian tersebut tanpa melakukan perubahan terhadap klausul-klausul yang sudah ditetapkan. Dalam teori hukum kontrak, jenis perjanjian seperti ini masuk dalam kategori perjanjian baku, perjanjian ini juga tunduk pada prinsip-prinsip kontraktual seperti kebebasan berkontrak, keseimbangan hak dan kewajiban, serta itikad baik. Adapun hak dari PT. Pertamina Patra Niaga dalam Surat Perikatan Pengusahaan Pertashop seperti menentukan harga jual BBM Pertamina, memiliki hak secara sepihak memutuskan Surat Perikatan dengan pemberitahuan secara tertulis dan menentukan melaksanakan penjualan/ penyaluran Produk kepada konsumen tersebut sesuai ketentuan operasional dan hak dari PT. Braja Slebah Energi selaku mitra seperti menentukan margin dasar terhadap harga jual Produk yang besarnya ditetapkan sesuai ketentuan, menerima Bahan Bakar Minyak (BBM), dan berhak mendapatkan keuntungan atas pembelian konsumen. Dalam praktiknya, walaupun kemitraan dilakukan antara badan hukum (PT. Pertamina Patra Niaga) dan PT. Braja Slebah Energi, posisi tawar yang tidak seimbang dapat menyebabkan perjanjian bersifat hanya sepihak (Pangestu, 2019). Selain itu bentuk kerjasama perjanjian antara Pertashop dan mitra bisnisnya melibatkan suatu skema distribusi keuntungan yang ditentukan berdasarkan investasi yang dilakukan oleh mitra bisnis. Penetapan ini diatur dalam suatu dokumen perjanjian, yang mencakup tahapan dalam skema kemitraan investasi serta jenis usaha yang dipilih oleh mitra. Penentuan cara bagi hasil tersebut merupakan hak dari Pertamina, yang mempertimbangkan aspek ekonomi dari usaha yang dilaksanakan.

Perjanjian kemitraan antara PT. Pertamina Patra Niaga dengan PT. Braja Slebah Energi sebagai mitra dalam program Pertashop tidak hanya berfungsi sebagai dasar hukum dalam hubungan bisnis antar pelaku usaha, melainkan juga berperan strategis sebagai instrumen untuk menjamin akuntabilitas, keteraturan distribusi BBM, serta perlindungan kepentingan konsumen sebagai pengguna akhir. Dalam konteks distribusi energi, terutama Bahan Bakar Minyak (BBM), kehadiran Pertashop menjangkau

wilayah-wilayah yang tidak ada SPBU konvensional merupakan bentuk intervensi pasar melalui kemitraan publik sampai swasta yang membutuhkan kepastian hukum dalam pelaksanaannya. Perjanjian tersebut bersifat mengikat bagi kedua belah pihak yang terlibat, yaitu PT. Pertamina Patra Niaga sebagai pemberi lisensi dan pemilik produk, serta PT. Braja Slebah Energi (mitra usaha) sebagai pihak yang menjalankan operasional distribusi dan penjualan BBM secara langsung kepada masyarakat. Hubungan hukum antara keduanya dibentuk melalui perjanjian yang secara umum memenuhi unsur-unsur perikatan sebagaimana tercantum pada ketentuan Pasal 1313 KUHPerdata, yaitu sebagai bagian dari perikatan yang terjadi diantara para pihak yang sepakat dalam menimbulkan adanya keterlibatan hukum. Dengan kata lain, perjanjian ini membentuk jalinan hukum untuk menciptakan kewajiban-kewajiban timbal balik diantara pihak-pihak. Keduanya terikat untuk melaksanakan isi perjanjian dengan sebaik-baiknya sebagaimana dimandatkan pada ketentuan Pasal 1338 KUH Perdata, yang menyatakan bahwasanya setiap kontrak yang disusun dengan benar akan memiliki kekuatan hukum bagi para pihak yang terlibat. Dengan demikian, jika salah satu pihak gagal memenuhi tanggung jawabnya atau melanggar ketentuan dalam kontrak, maka dapat dikenakan konsekuensi hukum, baik dalam bentuk sanksi administratif, gugatan perdata, maupun pertanggungjawaban kepada pihak lainnya, termasuk konsumen yang dirugikan (Rumaisa et al., 2022).

Dari segi hukum perdata, Perjanjian ini akan dianggap valid selama memenuhi kriteria keabsahan yang tertuang dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Kriteria tersebut mencakup: adanya kesepakatan dari pihak-pihak yang terlibat, kemampuan untuk menjalin suatu kewajiban, fokus pada hal yang spesifik, dan tujuan yang sah. Dalam implementasi kesepakatan yang dijabarkan dalam perjanjian Pertashop dengan mitranya, terdapat kewajiban dari para pihak yang tercantum dalam perjanjian, yaitu Pertamina yang berperan dalam distribusi BBM, LPG, atau produk Pertamina lainnya. Pemerintah Desa memiliki tugas untuk merekomendasikan calon rekan mitra Pertashop serta melakukan kerjasama terkait aset dengan calon mitra usaha. Selanjutnya, mitra tersebut bertanggung jawab untuk menangani perizinan, pembangunan fisik, dan operasi Pertashop (Surjanti, 2021). Tanggung jawab tersebut diatur dalam kesepakatan kolaborasi yang berupa, pertama, perjanjian bersama antara Pemerintah Desa dan rekan bisnis. Kedua, kontrak kerjasama antara Pertamina dan rekan bisnis. Walaupun telah diatur kewajiban masing-masing para pihak dan sah secara formal, perjanjian ini berpotensi menimbulkan ketimpangan karena posisi Pertamina Patra Niaga sebagai perusahaan besar dan pemilik kekuatan dominan, sementara mitra usaha umumnya adalah pelaku usaha kecil atau menengah yang secara ekonomi dan hukum berada pada posisi yang lebih lemah. Seperti yang berkaitan dengan penerapan kesepakatan, jika pihak pertashop gagal untuk memenuhi ketentuan yang telah disepakati (wanprestasi), Pertamina akan memberikan dukungan dan saran kepada pihak pertashop tersebut agar dapat menjalankan isi dari perjanjian. Namun, jika pihak pertashop masih tidak dapat memenuhi atau mengabaikan saran yang telah diberikan, Pertamina berhak untuk mengeluarkan surat peringatan mulai dari satu hingga tiga, dan bahkan dapat membatalkan kontrak yang telah ditentukan sebelumnya. Saat ini kontrak antara PT.Pertamina dengan Pertashop masih dalam tahap penetapan oleh PT.Pertamina Pusat. Sementara ini yang digunakan adalah SIOS yang merupakan izin operasional sementara yang berlaku selama tiga bulan dan akan diperpanjang sampai dengan terbentuknya kontrak resmi antara PT.Pertamina dengan Pertashop. Selama masa berlaku SIOS, pengusaha Pertashop diharuskan untuk melengkapi persyaratan yang belum lengkap. Ketika menjadi mitra PT.Pertamina, Pertashop tidak diperkenankan untuk melakukan penambahan atau perubahan struktur di sekitar area Pertashop tanpa persetujuan dari PT.Pertamina, seperti penambahan produk minyak atau gas, atau jika ingin menambah modular. Sebelum melakukan perubahan atau penambahan, Pertashop harus terlebih dahulu menyampaikan laporan kepada PT.Pertamina sampai dengan diperolehnya persetujuan (Simbolon & Sidebang, 2024).

Adapun tahapan-tahapan pelaksanaan kerja sama kemitraan Pertashop yang pertama tama melakukan registrasi dan verifikasi calon Mitra dimana calon mitra mendaftar melalui sistem online atau melalui agen penyalur resmi Pertamina untuk dilakukan verifikasi dokumen administrasi, lokasi, dan profil usaha. Jika memenuhi syarat, calon mitra mendapatkan persetujuan untuk masuk ke tahap pembangunan. Tahapan kedua ialah melakukan pembangunan outlet Pertashop dilakukan oleh mitra usaha berdasarkan spesifikasi dan desain teknis yang telah ditetapkan oleh PT. Pertamina Patra Niaga. Pertamina memberikan panduan teknis dan mengawasi pelaksanaan pembangunan dan lokasi harus memenuhi ketentuan keselamatan, jarak aman, dan aksesibilitas. Tahapan ketiga dari adanya perjanjian kemitraan ialah sistem pasokan BBM, yang mana setelah fasilitas siap, mitra usaha mulai menerima

pasokan BBM dari terminal distribusi Pertamina. Pasokan BBM dilakukan menggunakan armada resmi dan diatur melalui sistem digital logistik dengan mana BBM yang disalurkan harus sesuai standar mutu dan volume yang telah disepakati. Tahapan keempat ialah operasional dan penjualan dimana PT. Braja Slebah Energi menjalankan penjualan BBM kepada konsumen akhir sesuai harga eceran yang ditetapkan pemerintah atau dari pihak perusahaan Pertamina dimana operasional dilakukan menggunakan sistem *Point of Sales* (POS) resmi Pertamina. PT. Braja Slebah Energi diwajibkan menjaga mutu BBM, keakuratan takaran, serta memberikan pelayanan prima. Tahapan kelima ialah adanya pengawasan dan evaluasi dimana pihak perusahaan Pertamina Patra Niaga secara berkala melakukan inspeksi dan evaluasi terhadap operasional mitra (Soesetio & HS, 2025). Jikalau ditemukan pelanggaran seperti pengoplosan BBM, manipulasi takaran, atau pelanggaran harga, PT. Braja Slebah Energi sebagai mitra dapat dikenai sanksi. Selain tahapan tersebut didalam perjanjian terdapat kewajiban dalam pelaksanaan operasional yang mana PT. Braja Slebah Energi memiliki tanggung jawab hukum dan teknis sebagai berikut. Menjual BBM Sesuai Harga dan Takaran harga eceran ditentukan oleh PT Pertamina dan tidak boleh dimanipulasi. Penggunaan dispenser dan alat ukur harus sesuai dengan standar metrologi legal. Menjaga Kualitas Produk BBM, PT. Braja Slebah Energi tidak diperbolehkan menyimpan atau mencampur BBM dengan bahan lain. BBM harus disimpan dalam tangki yang sesuai dengan spesifikasi keamanan. PT. Braja Slebah Energi wajib memberikan pelayanan yang ramah dan tidak menyesatkan. Konsumen harus menerima takaran dan kualitas BBM yang sesuai dengan yang dibayar. Serta kewajiban untuk melaporkan data penjualan secara berkala yang mana laporan dilakukan melalui sistem yang terhubung dengan Pertamina untuk memantau distribusi dan pengendalian stok. Sementara tanggungjawab PT Pertamina Patra Niaga dalam menyediakan BBM, Menyediakan pasokan BBM dengan jumlah serta waktu yang disesuaikan dengan suatu keperluan PT. Braja Slebah Energi, memberikan bimbingan dan dukungan teknis meliputi pelatihan karyawan, pemeliharaan peralatan, dan pembaruan sistem digital. Melakukan Pengawasan dan Penegakan Standar untuk bertanggung jawab melakukan pengawasan agar PT. Braja Slebah Energi menjalankan operasional sesuai ketentuan dan menindak pelanggaran (Theis, 2023).

Dalam praktiknya juga, pelaksanaan perjanjian kemitraan Pertashop seringkali menghadapi berbagai kendala, antara lain seperti keterlambatan Pasokan BBM, akibat kendala logistik, bencana alam, atau distribusi yang belum merata di daerah terpencil. Kurangnya Pemahaman Mitra terhadap SOP diketahui beberapa mitra tidak memiliki latar belakang teknis sehingga kurang memahami prosedur keselamatan dan kualitas BBM. Ditambah lagi pengawasan dari pihak Pertamina kadang tidak dilakukan secara intensif, sehingga potensi penyimpangan tidak terdeteksi sejak awal (Putri & Elvandari, 2024). Apabila terjadi kelalaian dari mitra (seperti takaran kurang atau BBM tercampur), konsumen dirugikan dan belum tentu mendapatkan kompensasi yang adil.

Pertanggungjawaban Hukum Akibat Pelanggaran Perjanjian Kemitraan Pertashop Yang Merugikan Konsumen

Pertashop sebagai program kemitraan antara PT. Pertamina Patra Niaga dengan PT. Braja Slebah Energi untuk menyediakan akses BBM dan produk lainnya ke wilayah yang belum terjangkau SPBU. Dalam pelaksanaannya, PT. Braja Slebah Energi menjalankan operasional Pertashop berdasarkan standar, perjanjian, dan pedoman yang ditetapkan Pertamina. Namun, tidak dapat dipungkiri masih terjadi ketidakpatuhan akan isi perjanjian atau standar yang sebelumnya telah diperjanjikan, seperti penjualan dan kualitas BBM yang tidak sesuai dengan SOP, pengelolaan yang ceroboh sehingga menimbulkan kecelakaan, Penipuan takaran BBM dan tidak mengasih informasi yang tepat ke konsumen. Perbuatan tersebut bisa menyebabkan kerugian kepada konsumen, dan memunculkan pertanggungjawaban hukum baik dari PT. Braja Slebah Energi maupun Pertamina. Jika PT. Braja Slebah Energi (mitra) lalai dan ingkar terhadap konsumen maka mitra tersebut bertanggung jawab untuk mengganti kerugian dan memikul segala resiko yang timbul dari kelalaian. Namun apabila kualitas produk BBM nya yang tidak sesuai perjanjian maka pihak PT Pertamina Patra Niaga dapat dimintai pertanggungjawaban atas kelalaian dalam produk, distribusi, atau sistem kemitraan seperti ganti rugi materiil biaya perbaikan kendaraan, kompensasi kerusakan dan penarikan produk BBM.

Sesuai dengan Pasal 19 dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku bisnis berkewajiban untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang diderita oleh konsumen akibat konsumsi produk yang mereka jual. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, kompensasi dapat berupa pengembalian dana atau penggantian produk dengan nilai yang setara

(Kuntag, 2021). Perjanjian kemitraan antara PT Pertamina Patra Niaga dengan PT. Braja Slebah Energi sebagai mitra usaha dalam program Pertashop merupakan bentuk kontrak bisnis yang berfungsi sebagai dasar hukum bagi operasional distribusi bahan bakar minyak (BBM) ke wilayah-wilayah yang belum terjangkau SPBU konvensional. Namun, karena kegiatan ini melibatkan transaksi langsung kepada konsumen akhir, maka segala pelanggaran terhadap ketentuan dalam perjanjian dapat berimplikasi langsung terhadap kepentingan hukum konsumen.

Adapun bentuk-bentuk pelanggaran yang umum terjadi dan berpotensi menimbulkan dampak negatif terhadap konsumen, seperti pelanggaran Standar Operasional Prosedur (SOP) dimana BBM disimpan dalam tangki yang tidak memenuhi standar keamanan atau kebersihan yang mengakibatkan Kualitas BBM menurun (terkontaminasi air, kotoran), yang menjadikan kendaraan konsumen rusak. Pengisian dan Penyaluran BBM Tidak Aman. Pengisian dilakukan tanpa memperhatikan protokol keselamatan seperti tidak tersedianya alat pemadam kebakaran ringan (APAR) atau SOP tanggap darurat, yang dapat mengakibatkan suatu potensi kebakaran atau ledakan yang membahayakan konsumen. Alat pengukur (meteran) tidak dikalibrasi secara rutin atau disalahgunakan yang mengakibatkan konsumen mendapatkan takaran BBM yang lebih sedikit dari seharusnya (kerugian finansial langsung). Bentuk lainnya ialah pelanggaran terhadap mutu produk seperti penjualan BBM di bawah standar mutu dimana mitra menjual BBM hasil oplosan atau produk yang sudah kadaluarsa/terkontaminasi sehingga mengakibatkan adanya kerusakan mesin kendaraan konsumen, potensi kecelakaan lalu lintas (Maryam & Jafar, 2024). Menyediakan Produk Non-Resmi Pertamina dengan menjual BBM dari pemasok ilegal atau tidak melalui jaringan resmi Pertamina yang mengakibatkan adanya pelanggaran hukum dan risiko mutu produk yang tidak terjamin. Pelanggaran informasi dan transparansi kepada konsumen sebagai suatu informasi harga tidak jelas atau menyesatkan Mitra tidak memasang informasi harga BBM secara transparan. Pelanggaran lainnya yang disalahgunakan oleh Mitra ialah menerapkan harga di atas harga eceran tertinggi (HET) tanpa dasar hukum yang jelas sehingga mengakibatkan Konsumen tertipu dan dirugikan secara ekonomi (Manik et al., 2025).

Bentuk pelanggaran lainnya ialah pencantuman informasi produk yang salah, seperti mencantumkan bahwa produk adalah Pertamina padahal yang dijual bukan produk resmi yang mengakibatkan Konsumen salah dalam memilih produk yang sesuai kebutuhan kendaraannya. Pelanggaran etika pelayanan seperti operator menolak melayani konsumen karena alasan diskriminatif atau tidak profesional yang mengakibatkan timbulnya suatu ketidaknyamanan, diskriminasi layanan Kelalaian dalam menangani insiden dan pengaduan konsumen dengan tidak adanya suatu sistem pengaduan yang jelas seperti sarana pengaduan konsumen secara efektif (kotak saran, kontak layanan) yang mengakibatkan adanya Kerugian konsumen tidak tertangani, berpotensi menimbulkan gugatan hukum. Bentuk pelanggaran yang terakhir ialah pelanggaran legalitas dan kepatuhan regulasi seperti tidak memiliki izin operasional lengkap, izin lingkungan, atau tidak mengikuti inspeksi, yang mengakibatkan adanya operasional Pertashop menjadi ilegal, dan konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum. Sehingga dapat diambil garis besarnya bahwasanya pelanggaran terhadap isi perjanjian kemitraan Pertashop bukan hanya berdampak pada hubungan bisnis antara mitra dan Pertamina, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian nyata bagi konsumen, seperti adanya kerugian materiil (uang, kerusakan kendaraan), kerugian immaterial (ketidaknyamanan, gangguan keselamatan), Dan bahkan kerugian hukum (hak konsumen dilanggar). Adanya tanggung jawab pengawasan jikalau terbukti Pertamina lalai dalam melakukan pengawasan atau membiarkan praktik yang merugikan konsumen, maka bisa dimintai pertanggungjawaban hukum sebagai pihak pemberi lisensi. Tanggung jawab moral dan administratif Sebagai pemegang merek dan pemberi waralaba, Pertamina memiliki tanggung jawab menjaga nama baik dan standar pelayanan. Jika konsumen dirugikan, Pertamina dapat diwajibkan memberikan kompensasi (Riyasti, 2016).

Perlindungan konsumen menjadi fokus utama dalam menuntut pertanggungjawaban hukum Pertashop. Menurut Az. Nasution, hukum perlindungan konsumen sebagai salah satu cabang ilmu hukum yang mencakup prinsip-prinsip yang berfungsi untuk menjaga kepentingan konsumen. Konsumen yang berada dalam posisi lemah memerlukan perlindungan hukum (Siregar, 2024). Salah satu tujuan utama dari hukum adalah untuk membangun rasa aman dan memberikan perlindungan kepada masyarakat. Maka dari itu, hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang yang sangat terkait dan sulit untuk dipisahkan secara jelas. Ketentuan mengenai hukum perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen ("UUPK"). Pasal 1 angka 1 UUPK menyatakan bahwa perlindungan konsumen mencakup semua usaha yang menjamin kepastian hukum dalam melindungi hak-hak konsumen, didukung oleh undang-undang khusus, dengan harapan agar pelaku usaha tidak melakukan tindakan sewenang-wenang yang merugikan hak-hak konsumen (Syam, 2023).

Kewajiban perlindungan konsumen ini perlu diperhatikan oleh pihak yang terlibat dalam kemitraan Pertashop. Barang yang didistribusikan melalui keagenan harus sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pelaku bisnis, yaitu PT Braja Slebah Energi, jika merujuk pada ketentuan dalam klausul Perjanjian Kemitraan Pertashop. Tanggung jawab ini harus memperhatikan Pasal 19 UUPK yang mewajibkan untuk menjaga kepentingan konsumen, antara lain (Putra et al., 2023):

1. Bertanggung jawab untuk menanggung kerugian yang disebabkan oleh pencemaran, serta kerugian yang dialami oleh konsumen karena mengonsumsi barang dan atau layanan yang diproduksi atau dijual.
2. Kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian barang dan/atau jasa yang nilainya sama atau setara, serta perawatan dan/atau bantuan kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kompensasi akan diberikan dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Ketentuan mengenai kompensasi yang disebutkan dalam ayat (1) dan ayat (2) tidak menghilangkan kemungkinan untuk mengajukan tuntutan pidana berdasarkan bukti lainnya yang menunjukkan adanya unsur kesalahan. Ketentuan yang diatur dalam ayat (1) dan ayat (2) tidak diterapkan jika pelaku usaha dapat menunjukkan bahwa kesalahan tersebut berasal dari pihak konsumen.

Bila kerugian tersebut tidak kunjung diberikan, maka tidak menutup kemungkinan dapat mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum dengan menggunakan prinsip pertanggungjawaban hukum yang telah dijelaskan di atas. Gugatan ini merupakan salah satu forum internal yang menunjukkan kedaulatan negara bahwasanya Indonesia sebagai negara yang berlandaskan hukum, sebagaimana yang tercantum pada Pasal 1 Ayat (3) UUD 1945, untuk itu cara penyelesaian perselisihan harus dilaksanakan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Tindakan melawan hukum merujuk pada perbuatan atau kelalaian yang diakibatkan adanya kerugian terhadap orang lain, dengan tidak didasari oleh hubungan hukum sebelumnya. Kewajiban ini bersifat umum dan berlaku untuk siapa pun, sehingga pelanggaran terhadap kewajiban tersebut dapat menimbulkan tuntutan untuk melakukan ganti kerugian (Aprilia Pitri NR & Sayuti, 2022). Tindakan yang melanggar hukum telah diatur kedalam ketentuan Pasal 1365, tetapi karena adanya perjanjian kemitraan ini yang mengikat pihak lain sebagai koordinator, yaitu PT Pertamina Patra Niaga. Berdasarkan pendapat penulis dengan merujuk pada Pasal 1366 KUHPdt, PT Pertamina Patra Niaga dapat dimintakan pertanggungjawaban di bidang hukum secara perdata, dengan menyatakan bahwa Setiap individu bertanggungjawab tidak terbatas atas kerugian yang ditimbulkan oleh tindakannya, tetapi juga atas kerugian yang terjadi akibat kelalaian atau kurangnya kehati-hatian (Budiono, 2021).

IV. KESIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa anak perusahaan PT Pertamina (Persero), PT. Pertamina Patra Niaga, ditugaskan untuk mengirim dan memasarkan energi, terutama bahan bakar minyak (BBM), keseluruh tempat di Indonesia. Pertamina memulai program Pertashop sebagai bentuk inovasi layanan distribusi energi berbasis kemitraan untuk memenuhi kebutuhan Pertamina akan sarana distribusi dan kerjasama dalam rangka meningkatkan aksesibilitas bahan bakar ke daerah-daerah yang tidak memiliki Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU), terutama di kawasan pedesaan, 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar), dan wilayah dengan infrastruktur yang kurang.

Perjanjian kemitraan Pertashop ditulis dalam bentuk tertulis dan bersifat standar sampai perjanjian yang dibuat sepihak oleh Pertamina. Perjanjian kerja sama yang dibuat oleh Pertamina untuk pembangunan Pertashop tersebut merupakan kesepakatan antara mitra. Perjanjian tersebut bersifat mengikat bagi kedua belah pihak yang terlibat, PT. Pertamina Patra Niaga sebagai pemberi lisensi dan pemilik produk, dan mitra usaha sebagai pihak yang menjalankan operasional distribusi dan penjualan BBM secara langsung kepada masyarakat. Pertamina, sebagai pihak yang bertanggung jawab untuk distribusi BBM dan LPG.

Pemerintah Desa bertanggung jawab untuk merekomendasikan mitra potensial untuk Pertashop dan bekerja sama dengan Direktur PT. Braja Slebah Energi. Selain itu, PT. Braja Slebah Energi sebagai mitra tersebut bertanggung jawab atas perizinan, pembangunan fisik, dan operasi Pertashop. Dalam hal

perlindungan konsumen BBM ini mengikuti Pasal 19 UUPK yang mewajibkan pelaku usaha dalam menjaga kepentingan konsumen, seperti: 1) Pelaku bisnis memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi atas kerusakan, polusi, atau kerugian yang dialami konsumen karena penggunaan produk atau layanan yang mereka hasilkan atau jual. 2) Kompensasi yang disebutkan dalam pasal (1) dapat terdiri dari pengembalian dana atau penggantian barang dan/atau layanan yang sebanding atau setara, atau perawatan medis dan/atau pemberian manfaat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. 3) Kompensasi harus diberikan dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi. 4) Penyaluran kompensasi yang disebutkan dalam pasal (1) dan pasal (2) tidak menghilangkan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan bukti lebih lanjut mengenai unsur kesalahan.

REFERENSI

- Azhari, N. M., Suratman, & Susanti, I. (2024). Efektivitas layanan self-serve bahan bakar SPBU stasiun Pertamina menggunakan analisis bibliometrik. *Prosiding: Resiliensi Indonesia Dalam Pusaran Disrupsi Global*, 5(4).
- Budiono, A. R. (2021). Tanggung jawab dan upaya penyelesaian perselisihan antara PT. Pertamina (Persero) dengan pihak SPBU dalam pelaksanaan perjanjian pendistribusian bahan bakar minyak di Kota Kendari. *Law Research Review Quarterly*, 5(4).
- Dharmasatya, I. K., & Sandiasa, G. (2024). Kemitraan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Pertamina dengan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Pertashop di Desa Bukti Kecamatan Kubutambahan. *Widya Publika: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Ngurah Rai*, 12(1).
- Erinayustina, & Sall, J. N. (2022). Perlindungan konsumen terhadap perdagangan bahan bakar minyak (BBM) pertamini ilegal ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Adigama*, 5(2).
- Farhani, A., & Chandranegara, I. S. (2019). Penguasaan negara terhadap pemanfaatan sumber daya alam ruang angkasa menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. *Jurnal Konstitusi*, 6(2).
- Hendra, & Fahlevi, A. H. (2024). Implementation of good corporate governance (GCG) principles in PDAM Tirta Ogan, Ogan Ilir District. *IAPA International Conference*, 3(4).
- Isnaini, E. (2019). Pengawasan penyaluran bahan bakar minyak (BBM) premium di Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, 6(2).
- Kuntag, R. F. (2021). Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan atas kerusakan barang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Privatum*, 9(4).
- Manik, K. M., Tampongangoy, G. H., & Korah, R. S. M. (2025). Tinjauan hukum mengenai Keputusan Menteri ESDM No.37. K/MG.01/MEM.M/2023 tentang penggunaan Liquefied Petroleum Gas (LPG) 3 kilogram bersubsidi yang tidak sesuai aturan. *Lex Administratum*, 13(2).
- Maryam, S., & Jafar, M. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen jual beli bahan bakar minyak secara eceran di Kabupaten Aceh Tenggara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, 8(3).
- Muhari, M. R., Berlianty, T., & Pesulima, T. L. (2023). Perlindungan konsumen dalam praktik jual beli bahan bakar minyak (BBM) menggunakan mesin pertamini di Kota Masohi. *Pattimura Law Study Review*, 1(1).
- Pangestu, M. T. (2019). Pokok-pokok hukum kontrak. *Hukum dan Keadilan*, 4(2).
- Putri, A. N., & Elvandari, S. S. (2024). Strategi penanganan kendala distribusi logistik pemilu di Indonesia: Tinjauan dari pemilu 2019. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 9(4).
- Rinaldo, D., Rusli, B., & Adriaman, M. (2023). Implementasi perjanjian kerjasama pertashop dengan mitra usaha dan upaya penyelesaian perselisihan antar pihak. *Sakata: Law Journal*, 1(1).
- Riyasti, N. M. W. (2016). Tanggungjawab pelaku usaha pertamini sebagai penjual bahan bakar minyak eceran di Kota Denpasar. *Kertha Semaya*, 4(2).
- Rumaisa, D., Fathullah, Z., & Nugraha, A. A. (2022). Karakteristik kerjasama penjualan bahan bakar minyak (analisis bentuk hubungan hukum antara Pertamina dan Pertashop). *Notaire*, 5(2).
- Simbolon, I. C., & Sidebang, L. K. (2024). Analisis dampak kebijakan perubahan publik harga BBM terhadap perekonomian rakyat Indonesia. *EL-MaL: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 5(4).

- Siregar, S. P. (2024). Kepastian hukum perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan undang-undang perlindungan konsumen. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(2).
- Siwi, Y. O. (2023). Status hukum usaha penjualan BBM oleh Pertashop ditinjau dari Undang-Undang Migas. *Lex Administratum*, 12(1).
- Soesetio, R. R., & HS, S. (2025). Pelaksanaan perjanjian kerja bersama perusahaan Pertashop antara PT. Pertamina dengan pengusaha Pertashop. *Jurnal Rekomendasi Hukum*, 1(1).
- Surjanti. (2021). Perlindungan hukum terhadap adanya perjanjian. *JA: Jurnal Al-Wasath*, 3(4).
- Syam, M. (2023). Politik hukum pembuktian dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. *Unes Law Review*, 6(1).
- Theis, R. (2023). Pengelolaan rantai pasokan terhadap pemenuhan kebutuhan BBM pada SPBU di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(1).