



**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA GAS BUMI ATAS
TERJADINYA KEBOCORAN PADA PIPA PENYALUR MILIK PT.
PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) TBK**

PENULISAN HUKUM

**Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan
memenuhi syarat-syarat guna menyelesaikan**

Program Sarjana (S-1) Ilmu Hukum

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

NIKITA DIANDRA MAYANG PUSPA

11010113140374

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA GAS BUMI ATAS
TERJADINYA KEBOCORAN PADA PIPA PENYALUR MILIK PT
PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) TBK**

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat
guna menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Ilmu Hukum Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

NIKITA DIANDRA MAYANG PUSPA


11010113140374

Penulisan Hukum dengan judul di atas
telah disahkan dan disetujui untuk diperbanyak

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.

NIP. 196108171987032001


Sartika Nanda Lestari, S.H., M.H., L.L.M

NIP. 198812062014042001

HALAMAN PENGUJIAN

PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA GAS BUMI ATAS
TERJADINYA KEBOCORAN PADA PIPA PENYALUR MILIK PT
PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) TBK

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NIKITA DIANDRA MAYANG PUSPA

11010113140374

Telah diujikan didepan Dewan Penguji
pada tanggal 1 Maret 2017

Semarang

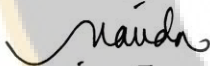
Dewan Penguji

Ketua

Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.

NIP. 196108171987032001

Anggota Penguji I



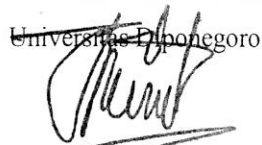
Sartika Nanda Lestari, S.H., M.H., L.L.M.

NIP. 198812062014042001

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Hukum

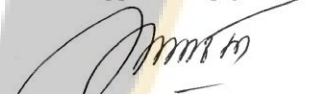
Universitas Diponegoro



Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M.Hum., C.N.

NIP 19620410 198703 1003

Anggota Penguji II



Dr. Aminah, S.H., M.Si.

NIP. 19641204199032002

Mengetahui:

Ketua Program Studi S1

Ilmu Hukum



Marjo, S.H., M.Hum.

NIP 19650318 199003 1001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya didalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 1 Maret 2017

Nikita Diandra Mayang Puspa

11010113140374



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Verily, with every difficulty. There is a relief" (QS. Al-Insyirah: 6)

"And Your Lord hath said: Pray unto Me and I will hear your Prayer"

(QS. Al-Ghaafir: 60)

"To get a success, your courage must be greater than your fear" – Nizon Akriandi

The more you give, the more you will get.

Penulisan Hukum ini ku persembahkan kepada:

Kedua Orangtua, Adik, Keluarga Besar,

dan Almamater Universitas Diponegoro.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur yang tak terhingga Penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Pengguna Gas Bumi Atas Terjadinya Kebocoran Pada Pipa Penyalur Milik PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk”** yang disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S-1) pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik tanpa doa, dukungan dan semangat dari berbagai pihak yang diberikan kepada Penulis. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati Penulis ingin mengucapkan terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, SH., M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M.Hum., C.N. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro beserta para Pembantu Dekan.
3. Bapak Purwoto S.H., M.H., selaku Dosen Wali yang selalu tanpa kenal lelah memberikan dukungan, arahan, dan saran-saran yang membangun sehingga

penulis dapat menjalanis proses perkuliahan di Fakultas Hukum ini dengan baik.

4. Ibu Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang dengan ketelitian serta kesabaran dalam membimbing dan memeriksa penulisan hukum ini dan juga memberikan kesempatan kepada Penulis untuk berdiskusi dengan beliau; serta memotivasi kepada Penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini. Terimakasih atas waktu dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis. Tanpa beliau, Penulis tidak dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Ibu Sartika Nanda Lestari, S.H., M.H., L.L.M., selaku Dosen Pembimbing II yang sangat membantu Penulis melalui interaksi dan diskusi pada saat bimbingan penulisan hukum. Terimakasih atas waktu dan ilmu yang telah diberikan kepada Penulis. Tanpa beliau, Penulis tidak dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Bapak Dr. Sukirno, S.H., M.Si, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata dan Bapak Triyono, SH., M.Kn., selaku Sekretaris Bagian Hukum Perdata beserta seluruh dosen dari Bagian Hukum Perdata lainnya yang telah mengajarkan matakuliah-matakuliah Hukum Perdata yang sangat diminati Penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, yang telah memberikan ilmu-ilmu yang kelak pasti berguna di masa depan Penulis, serta seluruh staff dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah membantu kelancaran perkuliahan penulis.
8. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi, Bapak H. Anak Agung Raka Haryana, S.E. dan Ibu Hj. Rusti Darmajati. Terimakasih telah menjadi orang

tua terhebat yang tiada hentinya memberikan kasih sayang, semangat, dan doa yang tidak pernah putus untuk kesuksesan dan kebahagiaan Penulis. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, keselamatan, kemurahan rezeki, serta pahala, dan kebaikan yang berlipat ganda kepada Papa dan Mama. Amin.

9. Bapak Kardiyanta, Ibu Nur Inayati, Ibu Puput, Bapak Mirza, Mas Okky, Mas Kukuh, dan Bang Fadly, selaku staff PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk area Bekasi yang telah memberikan kesempatan dan waktu kepada Penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan data-data yang dibutuhkan terkait dengan penulisan skripsi ini.
10. Husni Mubarak, S.H., seseorang terdekat yang selalu memberi dukungan dan masukan kepada Penulis dari awal sampai akhir penulisan hukum ini. Terima kasih atas semua pengertian dan doa yang telah diberikan kepada Penulis. *I would like to say how grateful I am to have you around. Thank you for sticking up with me during my worst time.* Semoga semua harapan dan cita-cita kita dapat tercapai di masa depan.
11. Sahabat terdekat Penulis selama menempuh pendidikan di Semarang. My Family Bond: Shavira Ramadhanneswari, Niken Eka Marthasari, Natasha Camilla Hufadzah, Puspa Malinda, Barly Astriana Mekarmelati, Afina Hudani Sulistia, Dessy Trisnawati, Rahmatika Rasyiqqa dan Mya Dwi Permatasari. Terima Kasih atas semua kenangan dan semangat yang diberikan, semoga kita semua dapat meraih kesuksesan di masa depan.
12. Teman pertama ketika memulai pendidikan di Semarang: Iras Gabriella, Andiani Ken, dan Rahmilla Chairani Puspita.

13. Sahabat terdekat SMAI Al-Azhar 4 Kemang Pratama angkatan 2013 di Universitas Diponegoro: Ricko Adioetomo, Andiani Ken Astri Amanda, Nurul Desita, dan Muhammad Afis Soenarno.
14. Sahabat-sahabat di SMAI Al-Azhar 4 Kemang Pratama: Yara Azura Sanuarian, S.Kom., Amorrita Puspita Ratu, S.Ked., Anita Soraya Lubis, dan Nadia Anggraini Putri.
15. ALSA *Local Chapter* Universitas Diponegoro, terkhusus Alumni Relation Division 2015: Bang Dipta, Kak Welysa, Kak Azkia, Kak Asti, Kak Dwinda, Kak Mitul, Bang Teten, Ayu, Cimot, Barly, Agung, Syifa, Ajeng, Edo, Ocep, Dewa, Fariz, Hani, Jeje, Tasya, Rifki, Billa, Adimaz, Nadinne, Putri, Nando, Mutia, Fany, Coji, dan Aduy.

Dalam penyusunan penulisan hukum ini Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna disebabkan oleh keterbatasan yang dimiliki Penulis, maka dengan segala kerendahan hati Penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk skripsi ini. Akhir kata, Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum perlindungan konsumen bagi diri Penulis maupun pihak-pihak lain yang mempergunakannya.

Semarang, 1 Maret 2017

Hormat Penulis

Nikita Diandra Mayang Puspa

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara yang kaya akan keanekaragaman sumber daya alam termasuk gas bumi. Penggunaan energi gas bumi sangat ditekankan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan energi dalam negeri. Sektor rumah tangga merupakan konsumen gas bumi dengan jumlah terbanyak. Salah satu penyebab berkembangnya pemanfaatan gas bumi adalah karena pipa-pipa penyalur gas bumi dianggap lebih efisien dan lebih aman dibanding menggunakan gas tabung. Namun, pada praktiknya pipa-pipa yang mendistribusikan gas kepada konsumen juga rentan akan kebocoran, sehingga dibutuhkan perlindungan bagi konsumen.

Permasalahan yang menjadi dasar penelitian ini adalah: bagaimana pelaksanaan penyaluran gas bumi yang dilakukan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk (PGN) kepada konsumen rumah tangga dan bagaimana tanggung jawab PGN dalam hal terdapat kerugian pada konsumen akibat terjadinya kebocoran pada pipa penyalur.

Metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah metode yuridis empiris. Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-analitis. Data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan penyaluran gas bumi untuk konsumen rumah tangga dilaksanakan melalui tiga tahap yaitu pratransaksi, transaksi, dan purnatransaksi. PGN akan bertanggung jawab apabila kebocoran terjadi pada pipa distribusi, dengan cara memperbaiki pipa bocor tersebut dan memberikan ganti rugi apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian bagi konsumen seperti kebakaran.

Saran yang dapat diberikan adalah konsumen diharapkan untuk lebih teliti sebelum menandatangani perjanjian, karena perjanjian yang disediakan PGN adalah bersifat baku. Pelaku usaha disarankan untuk lebih memperhatikan hak-hak konsumen, dan mempermudah akses informasi mengenai tanggung jawab perusahaan akan jasa yang diperdagangkannya.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Gas Bumi, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Kebocoran Pipa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGUJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Tinjauan Umum Mengenai Hukum Perlindungan Konsumen	14
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	14
2. Tujuan Perlindungan Konsumen	16
3. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	17
4. Konsumen	19
a. Pengertian Konsumen	19
b. Jenis-Jenis Konsumen	19
c. Hak-Hak Konsumen	20
d. Kewajiban Konsumen	21
5. Pelaku Usaha	22

a.	Pengertian Pelaku Usaha.....	22
b.	Hak- Hak Pelaku Usaha	23
c.	Kewajiban Pelaku Usaha.....	24
d.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	25
6.	Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen.....	28
B.	Tinjauan Umum Mengenai Hukum Minyak Dan Gas Bumi	30
1.	Pengertian Minyak Dan Gas Bumi	30
2.	Usaha Minyak Dan Gas Bumi	31
a.	Kegiatan Usaha Hulu	31
b.	Kegiatan Usaha Hilir.....	32
3.	Indikator Perlindungan Konsumen Hilir Migas	34
C.	Tinjauan Umum Mengenai Penyaluran Gas Bumi Melalui Pipa	35
1.	Pengangkutan Gas Bumi Melalui Pipa	35
a.	Jaringan Pipa Gas Bumi	37
2.	Niaga Gas Bumi Melalui Pipa	38
3.	Pelaku Usaha Dan Konsumen Gas Bumi Melalui Pipa	40
BAB III METODE PENELITIAN		42
A.	Metode Pendekatan	43
B.	Spesifikasi Penelitian	44
C.	Metode Pengumpulan Data	45
D.	Metode Analisis Data	49
E.	Metode Penyajian Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
A.	Pelaksanaan Penyaluran Gas Bumi Kepada Konsumen Rumah Tangga Oleh PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk.....	50
1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	50
a.	Identitas Perusahaan.....	50
b.	Sejarah Perusahaan.....	50

c.	Visi, Misi, Dan Nilai Budaya Perusahaan.....	53
d.	Tujuan Perusahaan	55
e.	Entitas Anak dan Afiliasi PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk	55
2.	Penyaluran Gas Bumi Kepada Konsumen Rumah Tangga.....	56
a.	Tahap Pratransaksi	57
b.	Tahap Transaksi	68
1)	Pendaftaran	69
2)	Survei Lokasi	72
3)	Perjanjian Penyaluran Gas Bumi Antara Konsumen dan PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk	74
4)	Penyiapan Infrastruktur Penyaluran	89
c.	Tahap Purnatransaksi	91
1)	Pelaksanaan Gas In	91
2)	Pengaduan Keluhan Konsumen	94
B.	Tanggung Jawab PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Dalam Hal Terdapat Kerugian Pada Konsumen Akibat Terjadinya Kebocoran Pada Pipa Penyalur.....	96
1.	Tanggung Jawab Atau Upaya Pelaku Usaha Untuk Mencegah Gangguan / Kerusakan Pada Pipa Penyalur	100
2.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Ketika Terjadinya Gangguan atau Kebocoran Pada Pipa Penyalur	102
BAB V	PENUTUP	110
A.	Simpulan	110
B.	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	115