



## PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PRODUK CACAT DAN GAGAL

**Joel Antonio Freitas <sup>a\*</sup>, Ruli vita sari <sup>b</sup>, Aris Prio Agus Santoso <sup>c</sup>**

<sup>a</sup> fakultas hukum dan bisnis, [joelf2967@gmail.com](mailto:joelf2967@gmail.com) Universitas Duta Bangsa, Surakarta Jawa tengah

<sup>b</sup> fakultas hukum dan bisnis, [uitaruli2@gmail.com](mailto:uitaruli2@gmail.com), Universitas Duta Bangsa, Surakarta Jawa tengah

<sup>c</sup> fakultas hukum dan bisnis, [joelf2967@gmail.com](mailto:joelf2967@gmail.com), Universitas Duta Bangsa, Surakarta Jawa tengah

\* Korespondensi

### ABSTRACT

*In modern developments or what could be called the digital era, many sellers use digital media to buy and sell their goods easily and consumers will be more interested in this method of selling. Consumers do not need to leave the house, but consumers are often harmed by defective and failed products circulating on the market. This creates a violation of consumer rights and can endanger their safety. The aim of this research is to determine legal protection for consumers for defective and failed products in Indonesia. This research uses normative juridical methods with a legal approach, literature studies and other secondary data. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection provides legal protection for consumers for defective and failed products. The research results are then explained qualitatively. Based on the research results, it shows that the form of consumer protection for consumers is compensation for losses, product replacement, or a refund if they buy a defective and failed product. This research also found several obstacles in enforcing consumer protection laws, such as lack of consumer awareness, weak law enforcement, and minimal information available for Consumer legal protection against defective and failed products in Indonesia still needs to be strengthened. Efforts need to be made to increase consumer awareness, strengthen law enforcement, and increase access to information for consumers.*

**Keywords :** *Consumer Protection, Defective Products, Failed Products*

### Abstrak

Perkembangan modern atau bisa disebut dengan zaman digital banyak penjual yang menggunakan media digital untuk memperjual belikan barangnya dengan mudah dan konsumen akan lebih tertarik dengan cara penjualan tersebut konsumen tidak perlu keluar rumah namun Konsumen sering dirugikan oleh produk cacat dan gagal yang beredar di pasaran Hal ini menimbulkan pelanggaran hak-hak konsumen dan dapat membahayakan keselamatan mereka. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen atas produk cacat dan gagal di Indonesia Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan undang-undang, studi literatur, dan data sekunder lainnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum bagi konsumen atas produk cacat dan gagal. Hasil penelitian selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk perlindungan konsumen konsumen adalah penggantian rugi, penggantian produk, atau pengembalian uang jika mereka membeli produk cacat dan gagal. Penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam penegakan hukum perlindungan konsumen, seperti kurangnya kesadaran konsumen, lemahnya penegakan hukum, dan minimnya informasi yang tersedia bagi konsumen Perlindungan hukum terhadap konsumen atas produk cacat dan gagal di Indonesia masih perlu diperkuat. Perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesadaran konsumen, memperkuat penegakan hukum, dan meningkatkan akses informasi bagi konsumen.

**Kata Kunci :** Perlindungan Konsumen, Produk Cacat, Produk Gagal.

## 1. PENDAHULUAN

Dalam ekonomi modern, konsumen memainkan peran penting sebagai penggerak utama aktivitas ekonomi. Konsumen adalah individu atau kelompok yang membeli dan menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Pemahaman yang mendalam tentang konsumen sangat penting bagi kesuksesan bisnis dan pertumbuhan ekonomi di berbagai sektor industri. Karakteristik dan perilaku konsumen sangat beragam, dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti usia, pendapatan, pendidikan, budaya, dan teknologi. Preferensi dan kebiasaan konsumen dapat sangat bervariasi, menciptakan tantangan sekaligus peluang bagi produsen dan penyedia layanan untuk menyesuaikan produk mereka agar sesuai dengan harapan pasar. Dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini, perilaku konsumen berubah dengan cepat. Konsumen menjadi lebih terinformasi dan memiliki akses ke berbagai pilihan produk dan layanan melalui internet. E-commerce, media sosial, dan aplikasi mobile telah mengubah cara konsumen berinteraksi dengan merek, mencari informasi, dan melakukan pembelian. Pengaruh ulasan online, influencer, dan iklan digital semakin kuat dalam membentuk preferensi dan keputusan pembelian konsumen.

Salah satu masalah utama adalah menerima produk yang rusak atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya, yang tidak sesuai dengan harapan atau spesifikasi yang dijanjikan. Konsumen sering menghadapi kesulitan dalam mengajukan keluhan dan memperoleh kompensasi atau penggantian yang layak. Tantangan ini diperburuk oleh kurangnya edukasi konsumen tentang hak-hak mereka, serta layanan purna jual yang sering kali tidak memadai. Selain itu, adanya perbedaan standar kualitas produk dan lemahnya penegakan hukum menambah kompleksitas masalah yang dihadapi. Untuk mengatasi masalah konsumen, diperlukan peningkatan kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka, serta upaya bersama dari pemerintah, pelaku usaha, dan organisasi perlindungan konsumen untuk menciptakan ekosistem pasar yang adil dan transparan. Berikut adalah parafrase dari teks yang diberikan:

Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyediakan kerangka hukum untuk melindungi hak-hak konsumen, dalam praktiknya, konsumen sering mengalami kesulitan dalam mendapatkan kompensasi yang pantas atas produk yang cacat atau gagal. Tantangan utama yang dihadapi adalah birokrasi yang kompleks, kurangnya pengetahuan mengenai hak-hak mereka, dan kurangnya penegakan hukum yang efektif terhadap pelanggaran UUPK. Selain itu, perbedaan dalam standar kualitas produk dan praktik bisnis yang tidak etis juga menjadi penghalang bagi konsumen dalam mencari keadilan. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan kerja sama antara pemerintah, pelaku usaha, dan organisasi perlindungan konsumen untuk meningkatkan sistem perlindungan konsumen, memastikan keadilan, dan meningkatkan kesadaran akan hak-hak konsumen di masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh I Gede Agus Satrya Wibawa menunjukkan bahwa kerugian yang dialami konsumen tidak hanya berdampak pada mereka, tetapi juga menimbulkan tuntutan kompensasi terhadap produsen, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan produk tersebut kalah bersaing di pasar. Terjadinya kasus peredaran produk cacat di masyarakat sering kali disebabkan oleh kurangnya insentif dalam pengujian produk oleh produsen serta lemahnya pengawasan dari instansi atau lembaga berwenang. Berdasarkan ketentuan hukum perdata yang berlaku, konsumen yang mengalami kerugian akibat produk cacat dapat menuntut produsen atau pedagang tempat barang tersebut dibeli, sesuai dengan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), atas dasar perbuatan melawan hukum. Meskipun demikian, penelitian tersebut menunjukkan bahwa riset masih kurang dalam beberapa aspek, seperti pemahaman yang lebih mendalam mengenai insentif untuk pengujian produk, serta analisis yang lebih rinci terkait efektivitas pengawasan oleh instansi dan lembaga berwenang.

Kaitannya dengan perlindungan konsumen atas produk cacat dan gagal, penelitian ini menyoroti bahwa perlindungan konsumen yang efektif membutuhkan peningkatan dalam beberapa area. Kurangnya insentif bagi produsen untuk melakukan pengujian produk yang memadai dan lemahnya pengawasan oleh pihak berwenang menjadi penyebab utama peredaran produk cacat di pasaran. Perlindungan konsumen yang optimal harus mencakup langkah-langkah untuk memperbaiki insentif pengujian produk dan memperkuat pengawasan oleh instansi terkait. Selain itu, pemahaman yang lebih mendalam tentang hak-hak konsumen dan mekanisme penegakan hukum juga penting untuk memastikan konsumen dapat menuntut ganti rugi dengan efektif ketika menghadapi produk yang cacat atau gagal. Upaya bersama dari pemerintah, produsen, dan organisasi perlindungan konsumen diperlukan untuk menciptakan sistem yang adil dan transparan, guna melindungi hak-hak konsumen secara lebih menyeluruh.

Penelitian tentang perlindungan konsumen atas produk cacat dan gagal sangat mendesak karena berkaitan langsung dengan kesehatan dan keselamatan konsumen, kepercayaan mereka terhadap produk dan produsen, serta kepatuhan terhadap peraturan hukum. Produk yang cacat atau gagal tidak hanya dapat menyebabkan bahaya fisik, tetapi juga merugikan secara ekonomi bagi konsumen dan produsen. Selain itu, penelitian ini penting untuk meningkatkan kualitas produk, memberikan solusi terhadap masalah pengawasan dan pengujian produk, serta memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dengan baik. Dalam pasar yang kompetitif, pemahaman yang mendalam mengenai standar kualitas dan harapan konsumen sangat diperlukan agar produsen dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi, menjaga loyalitas konsumen, dan memenangkan persaingan pasar. Lebih lanjut, penelitian ini juga berkontribusi pada tanggung jawab sosial dan etika bisnis, memastikan bahwa perusahaan menjalankan praktik yang aman dan bertanggung jawab, yang pada akhirnya memperkuat reputasi dan keberlanjutan bisnis mereka.

### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan, pendekatan normatif, dan analisis kualitatif. Studi kepustakaan melibatkan pengumpulan dan peninjauan literatur relevan untuk memahami konsep dan teori serta mengidentifikasi kesenjangan dalam penelitian sebelumnya. Pendekatan normatif mengevaluasi aturan hukum, kebijakan, dan standar etika untuk menilai efektivitas perlindungan konsumen terhadap produk cacat dan gagal. Analisis kualitatif mengumpulkan dan menganalisis data non-numerik melalui fokus grup dan analisis konten untuk memahami pandangan dan pengalaman individu terkait topik ini. Integrasi ketiga metode ini memberikan pemahaman menyeluruh tentang perlindungan konsumen dan menawarkan rekomendasi praktis untuk perbaikan sistem

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Produk cacat adalah istilah yang umum digunakan dalam industri dan manufaktur untuk menggambarkan produk-produk yang tidak memenuhi standar kualitas yang diharapkan atau memiliki cacat. Cacat dalam produk dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesalahan dalam proses produksi, penggunaan bahan baku yang tidak sesuai standar, atau masalah dalam desain produk itu sendiri. Pentingnya mengidentifikasi dan mengurangi produk cacat terletak pada potensi dampak negatifnya terhadap reputasi perusahaan, biaya produksi yang meningkat, dan kepuasan pelanggan. Strategi untuk mengelola produk cacat termasuk penerapan inspeksi kualitas yang ketat, pelatihan untuk tenaga kerja, serta melakukan perbaikan dalam proses produksi secara berkelanjutan sedangkan produk gagal merujuk pada situasi di mana produk yang dihasilkan atau dijual oleh suatu perusahaan tidak memenuhi harapan atau tidak berfungsi sesuai dengan yang diinginkan. Produk yang gagal dapat bervariasi, seperti produk elektronik yang rusak, obat-obatan yang tidak efektif, atau perangkat lunak yang mengalami kerusakan. Penyebab kegagalan produk dapat berasal dari berbagai faktor, termasuk masalah dalam desain, kesalahan selama proses produksi, atau kegagalan dalam pengujian kualitas sebelum produk masuk ke pasar. Penting untuk mengenali dan memahami produk yang gagal karena hal ini dapat memiliki dampak negatif yang signifikan pada reputasi perusahaan, kepuasan pelanggan, dan biaya yang harus dikeluarkan untuk memperbaiki masalah produk tersebut. Strategi untuk mengelola produk yang gagal mencakup perbaikan produk yang sudah beredar di pasar, pengembangan proses pengujian yang lebih ketat, dan menjalin komunikasi terbuka dengan konsumen untuk menangani keluhan mereka dengan tepat. Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat dan harapan konsumen yang terus meningkat, manajemen produk yang gagal menjadi bagian krusial dari strategi keseluruhan sebuah perusahaan. Hal ini tidak hanya membantu dalam mempertahankan keunggulan kompetitif tetapi juga membangun kepercayaan yang kuat di antara pelanggan.

Perlindungan konsumen atas produk cacat dan gagal tercermin dalam berbagai pasal Undang-Undang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia. Pasal-pasal tersebut menegaskan hak-hak konsumen serta kewajiban produsen atau importir untuk memastikan produk yang dihasilkan atau diimpor aman dan pada Pasal 5 ayat (1) mengakui hak setiap konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum dalam memperoleh barang dan jasa yang aman, bermutu, serta tidak merugikan. Pasal ini menjamin bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh produk yang tidak cacat dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pasal 21 ayat (1) menjamin bahwa konsumen memiliki hak untuk menerima informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan mengenai produk atau jasa yang mereka beli. Hal ini penting untuk membantu konsumen menghindari produk cacat atau gagal dengan memastikan bahwa informasi yang akurat tersedia.

Pasal 27 memberikan jaminan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang diderita akibat produk atau jasa yang tidak sesuai dengan standar atau tidak aman. Konsumen dapat

mengajukan klaim ganti rugi baik dalam bentuk materiil maupun non-materiil akibat produk cacat atau gagal. Pasal 33 menetapkan kewajiban bagi produsen atau importir untuk bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diimpor, termasuk jika produk tersebut cacat atau tidak aman. Tanggung jawab ini mencakup memastikan bahwa produk yang dijual kepada konsumen aman, berkualitas, dan memenuhi standar yang berlaku. Dengan demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia memberikan kerangka hukum yang kuat untuk melindungi konsumen dari risiko produk cacat atau gagal. Hal ini dilakukan dengan menegaskan hak-hak konsumen, memastikan ketersediaan informasi yang akurat, memberikan mekanisme kompensasi untuk kerugian yang mungkin terjadi, serta menempatkan tanggung jawab pada produsen atau importir untuk menjaga kualitas dan keamanan produk yang mereka pasarkan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar hukum untuk perlindungan yang diberikan mencakup kompensasi kerugian, penggantian produk, atau pengembalian uang. Namun, terdapat tantangan seperti rendahnya kesadaran konsumen, lemahnya penegakan hukum, dan kurangnya informasi. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kesadaran konsumen, penguatan penegakan hukum, dan peningkatan akses informasi guna menciptakan sistem perlindungan konsumen yang adil dan transparan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Brotosusilo, A. (2017). Hak-hak Produsen dalam Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 22(5), 423-439.
- [2] Holijah, H. (2014). Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku USAha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi. *Jurnal Dinamika Hukum*, 14(1), 176-188
- [3] Kautsar, M. R. (2023). Perjanjian Pertanggungungan Produk Rusak Dan Kadaluarsa Serta Konsekuensinya Dalam Perspektif Al-Dāmān (Studi Kasus Pada Toko Herbal Shad Network Cab. Lamreung, Aceh Besar) (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Fakultas Syariah dan Hukum).
- [4] Kalsum, E. U., Sipahutar, E. S., & Purba, I. G. (2023). Perlindungan hukum konsumen dalam layanan purna jual Produk Sharp Indonesia. *Jurnal Normatif*, 3(1), 271-275.
- [5] Licardi, S., Limpong, M. J. E., & Najib, M. (2023). Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Produk Cacat yang Merugikan Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2), 2251-2257.
- [6] Lumolos, H. D. (2019). Upaya Hukum Konsumen kepada Pelaku Usaha Akibat Barang yang Digunakan dalam Keadaan Rusak Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Privatum*, 6(8).
- [7] Lumantow, C. H. (2013). Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Produsen Terhadap Produk Cacat Dalam Kaitanya Dengan Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Unsrat*, 1(2), 35-43.
- [8] Manoppo, R. T. PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KEAMANAN BARANG JAMINAN MILIK KONSUMEN PT. PEGADAIAN1.
- [9] Nababan, R., Anggusti, M., & Sirait, S. L. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Nommensen Journal Of Legal Opinion*, 12-23.
- [10] Ngeboe, F. (2017). Penyelesaian Hukum Bagi Konsumen Dari Produk Cacat Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Legalitas: Jurnal Hukum*, 7(2).
- [11] Oktaviani, W. E. (2016). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Produk Cacat. *Reformasi Hukum*, 19(2), 217-243.
- [12] Rawung, B. (2017). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MENGKONSUMSI MAKANAN KADALUARSA MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. *LEX CRIMEN*, 6(8).
- [13] Rizka, S. A. (2023). Upaya Perlindungan Hukum terhadap Konsumen pada Kasus Barang Cacat melalui Pengiriman Marketplace Menurut Perspektif Hukum Normatif dan Islam (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- [14] Suka, M. S. K. G., Junus, N., & Bakung, D. A. (2024). Analisis Yuridis Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Accountability Penjual Clouthing Line

- Terhadap Konsumen Akibat Barang Yang Cacat. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik*, 2(1), 256-277.
- [15] Tampubolon, R. (2020). Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Produk Cacat Yang Merugikan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- [16] Tumbelaka, A. (2016). Wanprestasi Dalam Jual Beli Barang Yang Mengalami Cacat Tersembunyi. *Lex Privatum*, 4(5).
- [17] Wahyudi, I. N. K., Budiarta, I. N. P., & Ujjanti, N. M. P. (2022). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Cacat Produk pada Saat Produksi Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 3(1), 89-94.
- [18] Windari, R. A. (2015). Pertanggungjawaban mutlak (Strict Liability) dalam hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 1(1).