

Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha terhadap Produk Cacat yang Merugikan Konsumen

Cahlia¹, Marni²

Universitas Pamulang^{1,2}

Email: cahliacah@gmail.com¹, marnimarni0903@gmail.com²

Informasi

Abstract

Volume : 3
Nomor : 6
Bulan : Juni
Tahun : 2026
E-ISSN : 3062-9624

This study aims to analyze the legal liability of business actors for defective products that harm consumers based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This study also aims to identify the forms of business actor liability, analyze the dispute resolution mechanisms available to consumers, identify the inhibiting factors in the implementation of business actor liability, and formulate efforts to improve the effectiveness of legal protection for consumers in the future. This study uses normative legal research method with statute approach and conceptual approach, through literature study on primary, secondary, and tertiary legal materials. The results show that the regulation of business actor liability has been comprehensively regulated in the law by adopting the principle of strict liability. Forms of liability include material, administrative, and criminal compensation. Dispute resolution mechanisms can be pursued through litigation and non-litigation channels. However, its implementation still faces juridical, sociological, and economic obstacles. Efforts to improve effectiveness require regulatory refinement, institutional strengthening, public education, and the development of adaptive alternative dispute resolution mechanisms.

Keyword: *business actor liability, defective products, consumer protection, dispute resolution, strict liability*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap produk cacat yang merugikan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha, menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen, mengidentifikasi faktor-faktor kendala dalam implementasi tanggung jawab pelaku usaha, serta merumuskan upaya peningkatan efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen di masa mendatang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual, melalui studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan tanggung jawab pelaku usaha telah diatur secara komprehensif dalam undang-undang dengan menganut asas tanggung jawab mutlak. Bentuk pertanggungjawaban meliputi ganti rugi materiil, administratif, dan pidana. Mekanisme penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Namun implementasinya masih menghadapi kendala yuridis, sosiologis, dan ekonomis. Upaya peningkatan efektivitas memerlukan penyempurnaan regulasi, penguatan kelembagaan, edukasi masyarakat, dan pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang adaptif.

Kata Kunci: *tanggung jawab pelaku usaha, produk cacat, perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa, strict liability*

A. PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen merupakan isu fundamental dalam sistem hukum ekonomi modern, mengingat posisi konsumen yang sering kali berada dalam keadaan yang tidak seimbang dibandingkan dengan pelaku usaha. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tidak lagi semata-mata didasarkan pada asas kebebasan berkontrak, melainkan juga memerlukan campur tangan negara untuk menjamin adanya keadilan dan kepastian hukum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir sebagai instrumen hukum yang memberikan payung perlindungan bagi konsumen dari berbagai bentuk kerugian, termasuk kerugian yang timbul akibat produk cacat yang diedarkan oleh pelaku usaha (Indonesia, 1999). Keberadaan undang-undang ini menjadi tonggak penting dalam menegakkan hak-hak konsumen sekaligus mewajibkan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas setiap produk yang dihasilkan dan diperdagangkan (Miru, 2004). Pengaturan mengenai perlindungan konsumen di Indonesia sejatinya juga tidak dapat dilepaskan dari konsep dasar hukum perikatan yang mengatur hubungan hukum antara para pihak dalam suatu transaksi (Agustina & Nieuwenhuis, 2012).

Salah satu bentuk kerugian yang paling sering dialami oleh konsumen adalah kerugian akibat produk cacat (*product defect*), baik yang bersifat cacat desain (*design defect*), cacat produksi (*manufacturing defect*), maupun cacat pemasaran (*marketing defect*) seperti kurangnya informasi atau peringatan yang memadai. Produk cacat tidak hanya menimbulkan kerugian materiil, tetapi juga dapat mengancam keselamatan dan kesehatan konsumen, sebagaimana terjadi dalam kasus obat sirup cair yang menyebabkan gagal ginjal akut pada anak-anak di Indonesia (Sauri, Rahmatiar, & Abas, 2023). Dalam konteks ini, tanggung jawab pelaku usaha menjadi sangat krusial karena konsumen berhak atas produk yang aman, layak, dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan (Wahyudi, Budiarta, & Ujianti, 2022).

Pelaku usaha yang mengabaikan kewajibannya untuk menjamin keamanan produk dapat dikenakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*), yang tidak mensyaratkan adanya unsur kesalahan pada diri pelaku usaha (Sukma, 2017). Asas ini memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memperoleh ganti rugi karena beban pembuktian tidak lagi berfokus pada kesalahan pelaku usaha, melainkan pada fakta bahwa produk yang dikonsumsi mengalami cacat dan menimbulkan kerugian (Ariyanto, Purwadi, & Latifah, 2021). Secara normatif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah mengatur secara tegas mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, termasuk ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas produk cacat. Dalam Pasal 19 ayat (1)

undang-undang tersebut, dinyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya (Indonesia, 1999). Namun demikian, implementasi ketentuan ini di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, baik dari segi pembuktian, kesadaran hukum pelaku usaha, maupun efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Banyak konsumen yang mengalami kesulitan dalam menuntut ganti rugi karena keterbatasan akses informasi dan prosedur hukum yang berbelit-belit, sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen belum berjalan secara optimal (Fauzi & Koto, 2022). Selain itu, pemahaman pelaku usaha mengenai kewajiban hukumnya juga masih tergolong rendah, yang tercermin dari masih banyaknya produk yang beredar tanpa mencantumkan label dan informasi yang memadai sebagaimana diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan (Kusyanto, 2024).

Tantangan lain yang muncul adalah perkembangan pola transaksi konsumen yang semakin bervariasi, terutama dengan hadirnya perdagangan elektronik (*e-commerce*) yang menghilangkan batas-batas geografis dan memudahkan pelaku usaha untuk menjangkau konsumen secara luas. Transaksi jual beli daring membawa konsekuensi baru terhadap mekanisme pertanggungjawaban pelaku usaha, terutama dalam hal pembuktian terjadinya produk cacat dan penentuan pihak yang bertanggung jawab ketika produk tidak sesuai dengan deskripsi yang ditawarkan (Utomo, 2019). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat turut mempengaruhi cara pelaku usaha memasarkan produknya, sehingga diperlukan adaptasi hukum yang mampu menjawab tantangan zaman tanpa mengurangi esensi perlindungan terhadap konsumen (Makarim, 2003). Di sisi lain, konsumen juga perlu diberikan pemahaman mengenai hak-haknya serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, agar perlindungan yang diberikan oleh undang-undang dapat benar-benar dirasakan manfaatnya (Andika & Rriyanto, 2021). Peningkatan kesadaran konsumen ini menjadi faktor penting dalam menciptakan hubungan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha di era digital (Lumantow, 2013).

Berdasarkan uraian di atas, maka penting untuk dilakukan kajian mendalam mengenai tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap produk cacat yang merugikan konsumen, dengan mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 serta implementasinya dalam praktik hukum di Indonesia. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa meskipun telah ada landasan hukum yang kuat, efektivitas perlindungan konsumen masih terkendala oleh lemahnya mekanisme pengawasan dan penegakan hukum (Licardi, Limpong, & Najib, 2023). Hal ini diperkuat dengan temuan bahwa masih banyak konsumen yang tidak

mengetahui prosedur pengaduan yang benar atau enggan menempuh jalur hukum karena dianggap memakan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, tulisan ini akan menganalisis secara komprehensif bagaimana pengaturan tanggung jawab pelaku usaha atas produk cacat, apa saja bentuk-bentuk pertanggungjawaban yang dapat diberikan, serta bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan. Pembahasan mengenai tanggung jawab ini tidak dapat dipisahkan dari konsep dasar perikatan yang menjadi fondasi hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha (Patrik, 1994). Dengan demikian, diharapkan kajian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum dan peningkatan perlindungan konsumen di Indonesia.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (yuridis normatif) dengan pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Penelitian hukum normatif dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier (Muru, 2004). Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah peraturan perundang-undangan, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) serta peraturan pelaksana lainnya yang relevan dengan tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk cacat (Indonesia, 1999). Bahan hukum sekunder terdiri dari buku-buku teks, jurnal ilmiah, artikel hukum, dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan tanggung jawab produk cacat, termasuk berbagai referensi yang telah dikutip dalam penelitian ini (Siahaan, 2005). Bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia digunakan untuk memperjelas makna istilah-istilah hukum yang digunakan dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan mengidentifikasi, menginventarisasi, dan menganalisis berbagai sumber hukum yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif-analitis, yaitu dengan menggambarkan secara sistematis ketentuan hukum yang berlaku dan menghubungkannya dengan teori-teori hukum yang relevan untuk menjawab rumusan penelitian (Patrik, 1994). Analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan interpretasi hukum, baik interpretasi gramatikal, sistematis, maupun teleologis, untuk menafsirkan

ketentuan hukum yang masih multitafsir atau belum jelas penerapannya (Makarim, 2003). Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif naratif yang menjelaskan secara komprehensif mengenai pengaturan, bentuk-bentuk pertanggungjawaban, mekanisme penyelesaian sengketa, kendala implementasi, dan upaya peningkatan efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen atas produk cacat. Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi pemikiran yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen di Indonesia (Miru, 2011).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Produk Cacat yang Merugikan Konsumen

Pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk cacat dalam sistem hukum Indonesia secara normatif telah diatur secara komprehensif melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Indonesia, 1999). Undang-undang ini lahir sebagai respons atas semakin kompleksnya hubungan antara konsumen dan pelaku usaha di tengah perkembangan industri dan perdagangan yang pesat. Pasal 1 angka 3 undang-undang tersebut mendefinisikan pelaku usaha sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang menjalankan kegiatan usahanya di wilayah hukum Indonesia. Sementara itu, konsumen didefinisikan sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Indonesia, 1999). Definisi ini menunjukkan bahwa undang-undang memberikan perlindungan yang luas bagi konsumen akhir (*end user*) yang menggunakan produk untuk kepentingan pribadi, bukan untuk tujuan komersial (Miru, 2004).

Secara lebih spesifik, ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas produk cacat diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Indonesia, 1999). Ganti rugi yang dimaksud dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan ini menegaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha bersifat langsung dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain, kecuali jika pelaku usaha dapat

membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan disebabkan oleh kesalahannya (Fauzi & Koto, 2022). Namun demikian, Pasal 19 ayat (3) memberikan kesempatan bagi pelaku usaha untuk membebaskan diri dari tanggung jawab dengan mengajukan pembuktian bahwa kerugian terjadi karena kesalahan konsumen itu sendiri, adanya campur tangan pihak ketiga, atau adanya keadaan *force majeure* (Siahaan, 2005).

Di samping pengaturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha atas produk cacat juga dapat ditinjau dari perspektif hukum perikatan yang bersumber dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Dalam sistem hukum perdata, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen lahir dari suatu perjanjian jual beli yang menimbulkan perikatan di antara para pihak (Agustina & Nieuwenhuis, 2012). Pasal 1233 KUHPerdata menyatakan bahwa setiap perikatan lahir karena persetujuan atau karena undang-undang, sehingga tanggung jawab pelaku usaha dapat didasarkan pada wanprestasi (ingkar janji) apabila produk yang dijual tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Selain itu, Pasal 1365 KUHPerdata mengatur tentang perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang dapat dijadikan dasar gugatan konsumen apabila pelaku usaha melakukan perbuatan yang melanggar hak konsumen atau kewajiban hukumnya (Patrik, 1994). Dengan demikian, terdapat dua landasan hukum yang dapat digunakan oleh konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha, yaitu berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen dan berdasarkan hukum perdata umum (Makarim, 2003).

Pengaturan tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 juga menganut asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang merupakan salah satu prinsip penting dalam perlindungan konsumen modern (Sukma, 2017). Asas ini berarti bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya tanpa harus dibuktikan adanya unsur kesalahan atau kelalaian di pihak pelaku usaha. Ariyanto, Purwadi, dan Latifah (2021) menjelaskan bahwa asas tanggung jawab mutlak sangat relevan diterapkan dalam kasus produk cacat karena konsumen sering kali tidak memiliki akses dan kemampuan untuk membuktikan adanya kesalahan pelaku usaha dalam proses produksi atau distribusi. Penerapan asas ini memberikan perlindungan yang lebih maksimal bagi konsumen sekaligus mendorong pelaku usaha untuk lebih berhati-hati dan bertanggung jawab dalam setiap tahapan kegiatan usahanya, mulai dari perencanaan, produksi, hingga distribusi produk ke tangan konsumen (Lumantow, 2013). Meskipun demikian, penerapan asas tanggung jawab mutlak dalam praktik masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait dengan kesiapan pelaku usaha dan pemahaman aparat penegak hukum terhadap prinsip ini (Wahyudi,

Budiartha, & Ujianti, 2022).

Selain asas tanggung jawab mutlak, undang-undang ini juga mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha untuk mencantumkan label dan informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai produk yang diperdagangkan, termasuk komposisi, cara penggunaan, tanggal kadaluwarsa, dan informasi lainnya yang relevan. Kusyanto (2024) menyoroti bahwa masih banyak pelaku usaha yang mengabaikan kewajiban pencantuman label berbahasa Indonesia pada barang yang diperdagangkan, yang pada gilirannya menyulitkan konsumen untuk memperoleh informasi yang benar dan jelas mengenai produk yang dibelinya. Ketidakjelasan informasi ini dapat menjadi salah satu penyebab terjadinya produk cacat yang merugikan konsumen, karena konsumen tidak memperoleh petunjuk yang memadai dalam menggunakan produk tersebut (Andika & Rriyanto, 2021). Oleh karena itu, pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya mencakup aspek ganti rugi pasca-kerugian, tetapi juga mencakup kewajiban preventif berupa pemberian informasi yang lengkap dan akurat kepada konsumen. Dengan demikian, perlindungan konsumen dapat diwujudkan tidak hanya melalui mekanisme reparatif, tetapi juga melalui upaya-upaya pencegahan sejak dini agar konsumen tidak mengalami kerugian akibat produk cacat.

B. Bentuk-Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Produk Cacat

Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan akibat produk cacat pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan (*strict liability*). Dalam sistem hukum Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menganut asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang mewajibkan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya tanpa perlu dibuktikan adanya unsur kesalahan (Indonesia, 1999). Hal ini berbeda dengan konsep tanggung jawab dalam KUHPerdara yang pada umumnya menganut prinsip kesalahan, di mana penggugat harus membuktikan bahwa tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum atau wanprestasi (Agustina & Nieuwenhuis, 2012). Penerapan asas tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen merupakan terobosan hukum yang memberikan kemudahan bagi konsumen dalam menuntut ganti rugi, karena konsumen tidak lagi dibebani dengan kewajiban pembuktian yang rumit dan sulit dijangkau (Miru, 2004). Dengan demikian, konsumen hanya perlu membuktikan bahwa ia telah

menggunakan produk tersebut dan mengalami kerugian sebagai akibat dari produk yang cacat tersebut.

Secara lebih rinci, bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyebutkan bahwa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Indonesia, 1999). Bentuk pengembalian uang merupakan bentuk ganti rugi yang paling sederhana dan sering dipilih oleh konsumen, di mana pelaku usaha mengembalikan sejumlah uang yang telah dibayarkan oleh konsumen untuk produk yang cacat tersebut. Sementara itu, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya memberikan pilihan bagi konsumen untuk memperoleh produk baru yang tidak cacat sebagai pengganti produk yang telah dibeli sebelumnya (Fauzi & Koto, 2022). Bentuk ganti rugi yang ketiga, yaitu perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan, menjadi sangat relevan dalam kasus-kasus di mana produk cacat menimbulkan dampak terhadap kesehatan atau keselamatan konsumen, seperti yang terjadi pada kasus obat sirup cair yang menyebabkan gagal ginjal akut pada anak-anak (Sauri, Rahmatiar, & Abas, 2023). Ketiga bentuk ganti rugi ini dapat diberikan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama, tergantung pada jenis kerugian yang dialami oleh konsumen dan kesepakatan antara para pihak (Siahaan, 2005).

Di samping bentuk ganti rugi yang bersifat materiil sebagaimana diatur dalam Pasal 19, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 juga mengatur mengenai bentuk pertanggungjawaban yang bersifat administratif dan pidana bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang. Pasal 60 sampai dengan Pasal 62 undang-undang ini mengatur mengenai sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha, larangan mengedarkan produk, dan pembekuan kegiatan usaha tertentu (Indonesia, 1999). Selain itu, pelaku usaha juga dapat dikenakan sanksi pidana berupa denda dan/atau kurungan penjara apabila terbukti secara sah dan meyakinkan melakukan pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan konsumen (Licardi, Limpong, & Najib, 2023). Bentuk pertanggungjawaban administratif dan pidana ini berfungsi sebagai efek jera sekaligus sebagai instrumen penegakan hukum yang memberikan perlindungan tidak hanya kepada konsumen secara individual, tetapi juga kepada masyarakat luas dari peredaran produk-produk cacat yang membahayakan (Mohd. Yusuf D.M., Siswanto, & Karta, 2022). Dengan demikian, sistem pertanggungjawaban dalam undang-undang perlindungan konsumen bersifat komprehensif karena mencakup aspek perdata, administratif, dan pidana sekaligus (Wahyudi, Budiarta, & Ujianti, 2022).

Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha juga dapat dibedakan berdasarkan jenis cacat produk yang terjadi, yaitu cacat desain (*design defect*), cacat produksi (*manufacturing defect*), dan cacat pemasaran (*marketing defect*). Ariyanto, Purwadi, dan Latifah (2021) menjelaskan bahwa dalam kasus cacat desain, tanggung jawab pelaku usaha muncul sejak tahap perencanaan produk, karena desain yang buruk akan mempengaruhi keseluruhan produk yang dihasilkan. Sementara itu, dalam kasus cacat produksi, tanggung jawab pelaku usaha muncul pada tahap proses manufaktur, misalnya terjadi kesalahan dalam penggunaan bahan baku atau kesalahan dalam proses perakitan yang menyebabkan produk menjadi cacat dan tidak aman bagi konsumen. Cacat pemasaran terjadi ketika pelaku usaha gagal memberikan peringatan atau petunjuk penggunaan yang memadai, sehingga konsumen tidak memperoleh informasi yang cukup untuk menggunakan produk secara aman dan tepat.

C. Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Dapat Ditempuh oleh Konsumen yang Dirugikan Akibat Produk Cacat

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen merupakan bagian integral dari sistem perlindungan konsumen yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen yang dirugikan akibat produk cacat. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas mengatur mengenai jalur penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen, baik melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun jalur non-litigasi (di luar pengadilan) (Indonesia, 1999). Pasal 45 ayat (1) undang-undang tersebut menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum (Indonesia, 1999). Pengaturan ini memberikan kebebasan bagi konsumen untuk memilih mekanisme penyelesaian yang paling sesuai dengan kebutuhan dan situasi yang dihadapinya. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dan non-litigasi memiliki karakteristik, kelebihan, dan kekurangan masing-masing yang perlu dipahami oleh konsumen agar dapat mengambil keputusan yang tepat dalam menuntut hak-haknya (Miru, 2004).

Jalur litigasi atau penyelesaian sengketa melalui pengadilan merupakan mekanisme yang bersifat formal dan mengikat secara hukum, di mana konsumen dapat mengajukan gugatan perdata ke pengadilan negeri berdasarkan ketentuan hukum acara perdata yang berlaku. Dalam jalur ini, konsumen dapat mendasarkan gugatannya pada wanprestasi sebagaimana diatur dalam KUHPerdata atau pada perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang merugikan konsumen (Agustina & Nieuwenhuis, 2012). Selain itu, konsumen juga dapat mengajukan gugatan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang

mengatur secara khusus mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas produk cacat (Patrik, 1994). Kelebihan dari jalur litigasi adalah putusan pengadilan bersifat final dan mengikat serta dapat dipaksakan pelaksanaannya melalui eksekusi, sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Namun demikian, jalur litigasi juga memiliki kelemahan, antara lain proses yang panjang dan berbelit-belit, biaya yang tidak sedikit, serta keterbatasan akses konsumen terhadap bantuan hukum yang memadai (Fauzi & Koto, 2022). Hal ini menjadi salah satu kendala utama bagi konsumen, terutama konsumen dari kalangan ekonomi lemah, untuk menempuh jalur pengadilan dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha (Mohd. Yusuf D.M., Siswanto, & Karta, 2022).

Di sisi lain, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 juga menyediakan jalur penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang lebih cepat, sederhana, dan murah bagi konsumen. Pasal 45 ayat (2) undang-undang ini menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk di setiap daerah tingkat II (Indonesia, 1999). BPSK merupakan lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi, dengan tugas dan wewenang sebagaimana diatur dalam Pasal 52 undang-undang ini (Indonesia, 1999). Keberadaan BPSK menjadi alternatif yang sangat penting bagi konsumen karena prosesnya relatif cepat, biayanya terjangkau, dan tidak terikat pada prosedur formal yang rumit sebagaimana dalam proses peradilan (Siahaan, 2005). Lumantow (2013) menjelaskan bahwa BPSK memiliki peran strategis dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif karena mampu menjembatani kepentingan konsumen dan pelaku usaha melalui pendekatan musyawarah yang berkeadilan. Selain itu, BPSK juga memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang terbukti melanggar ketentuan perlindungan konsumen, sehingga fungsinya tidak hanya terbatas pada penyelesaian sengketa tetapi juga sebagai lembaga pengawas (Wahyudi, Budiarta, & Ujianti, 2022).

Selain melalui BPSK, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan juga dapat dilakukan melalui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) yang berperan sebagai fasilitator dan pendamping konsumen dalam menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha. Pasal 44 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa LPKSM berhak untuk melakukan advokasi, memberikan bantuan hukum, dan melakukan pengawasan terhadap produk yang beredar di masyarakat (Indonesia, 1999). Andika dan Rriyanto (2021) mengemukakan bahwa LPKSM memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan edukasi dan pendampingan kepada konsumen, terutama dalam

kasus-kasus di mana konsumen tidak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai hak-haknya dan prosedur yang harus ditempuh. Selain itu, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui mediasi yang difasilitasi oleh pihak ketiga yang netral, baik yang diselenggarakan oleh BPSK maupun melalui lembaga mediasi lainnya yang diakui oleh hukum (Licardi, Limpong, & Najib, 2023). Dalam praktiknya, mediasi seringkali menjadi pilihan yang lebih disukai oleh para pihak karena prosesnya bersifat rahasia, fleksibel, dan memungkinkan tercapainya kesepakatan yang saling menguntungkan (*win-win solution*) tanpa harus mengorbankan hubungan bisnis antara konsumen dan pelaku usaha (Sukma, 2017).

D. Faktor-Faktor yang Menjadi Kendala dalam Implementasi Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Produk Cacat di Indonesia

Implementasi tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk cacat yang merugikan konsumen di Indonesia hingga saat ini masih menghadapi berbagai kendala yang cukup kompleks, baik dari aspek yuridis, sosiologis, maupun ekonomis. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menyediakan landasan hukum yang kuat bagi perlindungan konsumen, namun efektivitasnya dalam praktik masih jauh dari harapan (Indonesia, 1999). Kendala utama yang sering dihadapi adalah lemahnya kesadaran hukum dan kepatuhan pelaku usaha terhadap ketentuan yang berlaku, yang tercermin dari masih banyaknya produk cacat yang beredar di pasaran tanpa disertai dengan informasi yang memadai (Miru, 2004). Kendala yuridis menjadi salah satu hambatan signifikan dalam implementasi tanggung jawab pelaku usaha atas produk cacat, terutama terkait dengan beban pembuktian yang masih memberatkan konsumen.

Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menganut asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*), dalam praktik peradilan masih banyak hakim yang menerapkan prinsip kesalahan (*liability based on fault*) sehingga konsumen dibebani dengan kewajiban untuk membuktikan adanya kesalahan pelaku usaha (Sukma, 2017). Agustina dan Nieuwenhuis (2012) menjelaskan bahwa ketidakkonsistenan hakim dalam menerapkan asas tanggung jawab mutlak ini disebabkan oleh masih kuatnya pengaruh hukum perdata tradisional yang mensyaratkan adanya unsur kesalahan dalam setiap tuntutan ganti rugi. Akibatnya, konsumen yang tidak memiliki akses terhadap bukti-bukti teknis yang kuat sering kali gagal dalam memperjuangkan haknya di pengadilan. Selain itu, prosedur hukum yang berbelit-belit dan memakan waktu lama juga menjadi kendala yuridis yang mengurangi minat konsumen untuk menempuh jalur litigasi (Patrik, 1994). Hal ini diperkuat dengan temuan bahwa masih banyak konsumen yang tidak mengetahui secara pasti prosedur pengaduan yang benar atau enggan

menempuh jalur hukum karena dianggap memakan waktu dan biaya yang tidak sedikit (Mohd. Yusuf D.M., Siswanto, & Karta, 2022).

Di sisi lain, kendala sosiologis juga memainkan peran penting dalam menghambat implementasi tanggung jawab pelaku usaha, yang utamanya berkaitan dengan rendahnya tingkat kesadaran dan pengetahuan konsumen mengenai hak-hak mereka. Banyak konsumen yang tidak menyadari bahwa mereka berhak atas ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat produk cacat, sehingga mereka cenderung menerima kerugian tersebut tanpa melakukan upaya hukum apapun (Licardi, Limpong, & Najib, 2023). Kusyanto (2024) mengemukakan bahwa budaya masyarakat yang cenderung menghindari konflik hukum dan menganggap bahwa menuntut pelaku usaha adalah hal yang merepotkan menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya angka litigasi konsumen di Indonesia.

Selain itu, ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, terutama pelaku usaha besar yang memiliki sumber daya hukum yang kuat, juga menjadi kendala sosiologis yang signifikan. Konsumen sering kali merasa terintimidasi atau tidak berdaya ketika berhadapan dengan pelaku usaha yang memiliki tim pengacara dan akses informasi yang lebih baik (Wahyudi, Budiarta, & Ujianti, 2022). Rendahnya tingkat edukasi masyarakat mengenai perlindungan konsumen juga menyebabkan konsumen tidak mengetahui keberadaan lembaga-lembaga yang dapat membantu mereka dalam menyelesaikan sengketa, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (Andika & Rriyanto, 2021).

Kendala ekonomis juga menjadi faktor yang tidak kalah penting dalam menghambat implementasi tanggung jawab pelaku usaha, terutama terkait dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk menuntut ganti rugi. Proses litigasi memerlukan biaya yang tidak sedikit, mulai dari biaya pendaftaran perkara, biaya pemanggilan saksi, biaya ahli, hingga biaya pengacara yang sering kali tidak terjangkau oleh konsumen dari kalangan ekonomi lemah (Utomo, 2019). Ariyanto, Purwadi, dan Latifah (2021) menyoroti bahwa meskipun jalur non-litigasi melalui BPSK menawarkan proses yang lebih murah, konsumen tetap harus mengeluarkan biaya untuk transportasi, administrasi, dan waktu yang terpakai selama proses penyelesaian sengketa berlangsung. Hal ini menjadi lebih rumit apabila pelaku usaha berada di luar kota atau bahkan di luar negeri, karena konsumen harus menanggung biaya yang jauh lebih besar untuk menuntut haknya. Selain itu, pelaku usaha kecil dan menengah juga sering menghadapi kendala ekonomis dalam memenuhi kewajiban ganti ruginya, karena mereka mungkin tidak memiliki kapasitas keuangan yang cukup untuk mengganti kerugian konsumen

dalam jumlah besar (Lumantow, 2013). Kondisi ini menciptakan dilema di mana konsumen yang dirugikan tidak mendapatkan ganti rugi yang layak, sementara pelaku usaha yang bersalah tidak dapat dijatuhi sanksi yang efektif karena keterbatasan finansial mereka (Makarim, 2003).

E. Upaya yang Dapat Dilakukan untuk Meningkatkan Efektivitas Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Produk Cacat di Masa Mendatang

Meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen atas produk cacat memerlukan upaya yang komprehensif dan terintegrasi, yang mencakup aspek normatif, institusional, dan kultural. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan landasan hukum yang memadai, namun implementasinya masih memerlukan penyempurnaan agar dapat menjawab tantangan zaman yang terus berkembang (Indonesia, 1999). Upaya pertama yang perlu dilakukan adalah melakukan revisi dan penyempurnaan terhadap undang-undang tersebut agar lebih responsif terhadap perkembangan model bisnis dan teknologi, termasuk pengaturan yang lebih spesifik mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi elektronik dan produk-produk berbasis digital (Miru, 2011). Upaya kedua yang tidak kalah pentingnya adalah penguatan kelembagaan dan kapasitas aparat penegak hukum yang bertanggung jawab dalam perlindungan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga utama penyelesaian sengketa di luar pengadilan perlu diperkuat dari segi kewenangan, sumber daya manusia, dan anggaran agar dapat berfungsi secara optimal (Indonesia, 1999).

Lumantow (2013) menekankan bahwa BPSK harus dilengkapi dengan mediator dan arbiter yang kompeten di bidang perlindungan konsumen serta memiliki pemahaman yang mendalam mengenai aspek teknis produk, sehingga dapat mengambil keputusan yang adil dan berdasarkan bukti-bukti yang kuat. Di samping itu, perlu dilakukan peningkatan kapasitas hakim di peradilan umum melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan mengenai hukum perlindungan konsumen dan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*), sehingga penerapannya dalam putusan pengadilan menjadi konsisten dan tidak terpengaruh oleh doktrin hukum perdata tradisional (Sukma, 2017). Penguatan kelembagaan juga mencakup peningkatan koordinasi antara BPSK, kepolisian, kejaksaan, dan instansi pemerintah terkait seperti Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) dan Kementerian Perdagangan, agar pengawasan terhadap produk yang beredar dapat dilakukan secara terpadu dan efektif (Wahyudi, 2022).

Upaya ketiga adalah peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Banyak konsumen yang tidak mengetahui bahwa mereka berhak atas ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat produk cacat, sehingga mereka cenderung menerima kerugian tersebut tanpa melakukan upaya hukum apapun (Fauzi & Koto, 2022). Oleh karena itu, pemerintah bersama dengan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) perlu secara masif melakukan kampanye dan sosialisasi melalui berbagai media, baik media massa, media sosial, maupun kegiatan tatap muka di masyarakat. Andika dan Rriyanto (2021) mengemukakan bahwa edukasi konsumen sejak dini, misalnya melalui kurikulum pendidikan di sekolah atau melalui program-program penyuluhan di tingkat desa/kelurahan, akan sangat efektif dalam membangun kesadaran hukum konsumen sejak usia dini.

Upaya keempat adalah penguatan peran serta masyarakat dan organisasi konsumen dalam melakukan pengawasan terhadap peredaran produk cacat di pasar. Pasal 44 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan kewenangan kepada LPKSM untuk melakukan advokasi, memberikan bantuan hukum, dan melakukan pengawasan terhadap produk yang beredar di masyarakat (Indonesia, 1999). Kusyanto (2024) menekankan bahwa peran LPKSM sangat strategis dalam menjembatani kepentingan konsumen yang lemah dengan pelaku usaha yang kuat, serta dapat menjadi mitra pemerintah dalam melakukan pengawasan dan pengaduan masyarakat. Organisasi konsumen juga dapat melakukan uji petik terhadap produk-produk yang beredar di pasaran dan melaporkan temuannya kepada instansi yang berwenang untuk ditindaklanjuti.

Di era digital, peran masyarakat juga dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan teknologi informasi, misalnya dengan menyediakan platform pengaduan konsumen berbasis aplikasi yang memudahkan konsumen untuk melaporkan produk cacat yang ditemukannya (Makarim, 2003). Penguatan peran serta masyarakat ini akan menciptakan mekanisme pengawasan yang lebih luas dan partisipatif, sehingga pelaku usaha tidak dapat dengan mudah mengabaikan kewajiban hukumnya untuk menjamin keamanan produk (Utomo, 2019). Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah semata, melainkan menjadi gerakan bersama seluruh elemen masyarakat (Ariyanto, Purwadi, & Latifah, 2021).

Upaya kelima dan terakhir yang perlu dilakukan adalah pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang lebih inovatif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, terutama dalam konteks transaksi elektronik lintas batas negara. Sauri, Rahmatiar, dan Abas (2023) menyoroti bahwa semakin maraknya perdagangan elektronik memerlukan

mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak terbatas pada wilayah hukum tertentu, misalnya melalui *online dispute resolution* (ODR) yang memungkinkan konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketanya secara daring tanpa harus bertemu secara fisik.

Pengembangan ODR ini harus didukung dengan payung hukum yang jelas dan kerjasama internasional antar negara untuk memastikan bahwa putusan yang dihasilkan dapat diakui dan dilaksanakan secara lintas batas (Patrik, 1994). Selain itu, pelaku usaha juga perlu didorong untuk menerapkan sistem manajemen mutu dan keamanan produk yang terstandar, seperti sertifikasi ISO atau standar keamanan produk nasional, yang dapat menjadi bukti itikad baik pelaku usaha dalam menjamin kualitas produknya (Miru, 2004). Insentif bagi pelaku usaha yang konsisten mematuhi standar keamanan produk juga perlu diberikan, misalnya dalam bentuk kemudahan perizinan atau pengurangan intensitas pengawasan, sebagai bentuk penghargaan atas kepatuhan hukumnya.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap produk cacat yang merugikan konsumen di Indonesia telah diatur secara normatif dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menganut asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*) serta mengatur berbagai bentuk pertanggungjawaban berupa pengembalian uang, penggantian barang, perawatan kesehatan, dan sanksi administratif maupun pidana. Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen meliputi jalur litigasi melalui pengadilan umum dan jalur non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) serta lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM), yang masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri. Namun demikian, implementasi tanggung jawab pelaku usaha di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, baik dari aspek yuridis (beban pembuktian dan prosedur hukum yang rumit), sosiologis (rendahnya kesadaran hukum konsumen dan pelaku usaha), maupun ekonomis (biaya litigasi yang tinggi dan keterbatasan finansial pelaku usaha). Oleh karena itu, upaya peningkatan efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen ke depan harus dilakukan secara komprehensif melalui penyempurnaan regulasi, penguatan kelembagaan dan kapasitas aparat penegak hukum, peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, penguatan peran serta organisasi konsumen, serta pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan transaksi elektronik.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., & Nieuwenhuis, H. (2012). Hukum perikatan (Law of obligation). Pustaka Larasan.
- Andika, N., & Rriyanto, D. (2021). Perlindungan hukum terhadap konsumen atas melonjaknya harga masker akibat virus Covid-19. *Jurnal Kertha Semaya*, 9(4).
- Ariyanto, B., Purwadi, H., & Latifah, E. (2021). Tanggung jawab mutlak penjual akibat produk cacat tersembunyi dalam transaksi jual beli daring. *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 6(1), 107-126. <https://doi.org/10.24246/jrh.2021.v6.i1.p107-126>
- Fauzi, A., & Koto, I. (2022). Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen terkait dengan produk cacat. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3).
- Indonesia. (1999). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22).
- Kusyanto. (2024). Tindak pidana tidak menggunakan label berbahasa Indonesia pada barang yang diperdagangkan di dalam negeri oleh pelaku usaha. *The Juris*, 8(1), 163-173. <https://doi.org/10.56301/juris.v8i1.1253>
- 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).
- Lumantow, C. H. (2013). Tinjauan yuridis tanggung jawab produsen terhadap produk cacat dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Unsrat*, 1(3).
- Makarim, E. (2003). Pengantar hukum telematika. Badan Penerbit FH UI & Rajawali Pers.
- Miru, A. (2004). Prinsip-prinsip perlindungan bagi konsumen di Indonesia. PT Raja Grafindo Persada.
- Miru, A. (2011). Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. PT Raja Grafindo Persada.
- Mohd. Yusuf D.M., Siswanto, D., & Karta, A. (2022). Perlindungan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *The Juris*, 6(1), 303-313. <https://doi.org/10.56301/juris.v6i1.671>
- Patrik, P. (1994). Dasar-dasar hukum perikatan (Perikatan yang lahir dari perjanjian dan dari undang-undang). PT Maju Mundur.
- Sauri, A. S., Rahmatiar, Y., & Abas, M. (2023). Analisis perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab pelaku usaha memproduksi obat sirup cair yang menimbulkan gagal

- ginjal akut pada anak. *The Juris*, 7(1), 92-104. <https://doi.org/10.56301/juris.v7i1.833>
- Siahaan, N. H. T. (2005). *Hukum konsumen: Perlindungan konsumen dan tanggung jawab produk*. Panta Rei.
- Sukma, L. (2017). Pertanggungjawaban produk (product liability) sebagai salah satu alternatif perlindungan konsumen. *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis Dan Investasi*, 7(2).
- Utomo, A. A. (2019). Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen tentang produk cacat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Privatum*, 7(6).
- Wahyudi, I. N. K., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, 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.