

# Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Terhadap Kerugian Yang Diderita Konsumen Akibat Produk Cacat

Meissy Putri Deswari<sup>1</sup>, Yossiramah Sucia<sup>1</sup>, Aulia Fikrina<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Hukum Bisnis, Universitas Adzkia

\*e-mail: meissyputrideswari@adzkia.ac.id

## Abstract

*Many countries already have laws to regulate consumer protection, but in reality there are still many companies that do not comply with legal obligations related to product safety and quality standards. This study aims to explore the extent of corporate legal responsibility in dealing with claims for losses due to defective products. The method used in writing this scientific paper uses a literature study research method with a qualitative approach. In Indonesia, consumer protection is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (Consumer Protection Law). This law provides a strong legal basis for consumers to get compensation if they are harmed due to defective products. Consumers who feel disadvantaged due to defective products can submit a claim for compensation to business actors. In addition, the company is also expected to take preventive measures so that similar incidents do not recur.*

**Keywords:** Defective Products; Consumers; Companies

## Abstrak

*Banyak negara yang telah memiliki undang-undang untuk mengatur perlindungan konsumen, tetapi pada kenyataannya masih banyak perusahaan yang tidak mematuhi kewajiban hukum terkait dengan standar keselamatan dan kualitas produk. Penelitian ini bertujuan untuk menggali sejauh mana tanggung jawab hukum perusahaan dalam menghadapi klaim kerugian akibat produk cacat. Metode yang digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah ini menggunakan metode penelitian studi literatur dengan pendekatan kualitatif. Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Undang-undang ini memberikan landasan hukum yang kuat bagi konsumen untuk mendapatkan ganti rugi jika dirugikan akibat produk cacat. Konsumen yang merasa dirugikan akibat produk cacat dapat mengajukan klaim ganti rugi kepada pelaku usaha. Selain itu, perusahaan juga diharapkan untuk mengambil langkah pencegahan agar kejadian serupa tidak terulang lagi.*

**Kata kunci:** Produk Cacat; Konsumen; Perusahaan

## 1. PENDAHULUAN

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli sangat penting untuk menciptakan keadilan dan kepastian dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan hukum bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri mereka sendiri (Jaang, 2023) Perlindungan hukum juga mencakup kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai produk atau jasa yang ditawarkan (Asyifa, 2021) Dengan adanya hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha terdorong untuk meningkatkan kualitas barang dan jasa yang mereka tawarkan. Dalam era digital saat ini, di mana transaksi jual beli online semakin umum, perlindungan hukum menjadi semakin krusial. Hukum perlindungan konsumen membantu mencegah risiko yang mungkin dihadapi oleh konsumen dalam lingkungan e-commerce, seperti penipuan atau ketidakpuasan terhadap produk yang diterima, misalnya produk cacat (Husin, 2024)

Fenomena produk cacat dapat memberikan dampak signifikan terhadap konsumen dan perusahaan, yang mempengaruhi kepercayaan publik. Dalam banyak sistem hukum, perusahaan dianggap bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produk yang cacat, baik itu cacat pada desain, proses produksi, atau cacat yang muncul akibat kelalaian. Produk cacat dapat merusak reputasi perusahaan, mengingatkan konsumen memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas. Ketidakpuasan dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan yang sulit dipulihkan. Perusahaan harus menanggung biaya tambahan untuk mengganti atau memperbaiki produk cacat, yang mencakup biaya produksi ulang dan

potensi tuntutan hukum dari konsumen. Produk cacat, terutama di sektor makanan dan obat-obatan, dapat membahayakan kesehatan konsumen. Ini berpotensi menyebabkan klaim hukum yang mahal dan risiko kesehatan serius. Konsumen cenderung beralih ke pesaing yang menawarkan produk berkualitas lebih baik, sehingga perusahaan kehilangan pangsa pasar (Islachiyana, 2023)

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha untuk menjamin keamanan produk dan memberikan ganti rugi jika produk cacat menyebabkan kerugian. Hal ini melindungi hak konsumen atas keselamatan dan keadilan. Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara, perusahaan dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian akibat kelalaian atau cacat produk. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diterapkan, sehingga perusahaan bertanggung jawab tanpa perlu pembuktian kesalahan.

Banyak negara yang telah memiliki undang-undang untuk mengatur perlindungan konsumen, tetapi pada kenyataannya masih banyak perusahaan yang tidak mematuhi kewajiban hukum terkait dengan standar keselamatan dan kualitas produk. Penelitian ini bertujuan untuk menggali sejauh mana tanggung jawab hukum perusahaan dalam menghadapi klaim kerugian akibat produk cacat, serta bagaimana mekanisme hukum yang ada dapat memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen. Selain itu, penting untuk mengevaluasi apakah sistem yang ada sudah cukup adil dalam memberikan ganti rugi yang sesuai bagi konsumen yang dirugikan, dan apakah hukum yang diterapkan cukup efektif dalam mencegah terjadinya produk cacat yang membahayakan konsumen.

## 2. METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah ini menggunakan metode penelitian studi literatur dengan mencari referensi teori yang relevan dengan kasus ataupun topik yang diangkat dalam suatu penelitian. Teknik pengumpulan data bersumber pada data sekunder. Data sekunder diperoleh dari bahan hukum primer mengenai ketentuan yang mengatur perlindungan konsumen, serta bahan-bahan studi dokumen atau kepustakaan seperti buku majalah, makalah, jurnal, hasil penelitian dan situs internet yang berkaitan dengan topik yang ditulis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka sebagai suatu bentuk penelitian yang mendalam dan deskriptif. Pendekatan kualitatif akan memberikan pemahaman terhadap fenomena yang kompleks dan berfokus pada pemahaman dan perilaku manusia. (Priya, 2020). Selain itu, penggunaan studi pustaka menjadi bagian penting dalam penelitian ini dengan melibatkan pengumpulan dan analisis informasi dari sumber-sumber teoretis yang relevan (Snyder, 2019). Metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang tema yang diteliti. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang komprehensif dan mendalam tentang fenomena yang diteliti, serta relevan dengan sumber-sumber teoretis yang ada.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Tanggung Jawab Perusahaan Menurut Hukum di Indonesia

Tanggung jawab menurut kamus hukum adalah suatu kewajiban bagi seseorang untuk melakukan apa yang telah diwajibkan kepadanya. Menurut hukum, tanggung jawab juga merujuk pada akibat atau konsekuensi dari kebebasan seseorang untuk melakukan perbuatan, yang berkaitan dengan etika atau moralitas dalam tindakan tersebut. Konsep ini mencakup tanggung jawab untuk menanggung segala konsekuensi yang muncul dari tindakan atau keputusan seseorang, baik secara hukum maupun moral. Salah satu pilar utama penegakan hukum dan etika dalam kehidupan bermasyarakat adalah tanggung jawab. (Mirfa, 2024)

Tanggung jawab perusahaan merupakan elemen penting untuk menjaga keberlanjutan operasional. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk bersikap peduli, tanggap, dan bertanggung jawab terhadap hak dan kepentingan pihak lain. Secara umum, tanggung jawab ini mencakup kewajiban perusahaan untuk memastikan produk atau jasa yang dihasilkan aman, berkualitas, dan sesuai dengan harapan konsumen. Jika terjadi pelanggaran, perusahaan dapat dituntut berdasarkan berbagai ketentuan hukum yang berlaku.

#### 1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah landasan utama perlindungan konsumen di Indonesia. UUPK mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, termasuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk atau jasa yang dihasilkan. Beberapa hal penting dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen :

- a) **Tanggung Jawab Produk** : Pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan, pemakaian, atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b) **Klausula Baku** : UUPK melarang pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen dalam perjanjian. Klausula baku adalah ketentuan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan dicantumkan dalam suatu dokumen atau perjanjian.
- c) **Ganti Rugi** : Konsumen berhak atas ganti rugi jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau menimbulkan kerugian.
- d) **Tanggung Jawab Pidana** : Selain tanggung jawab perdata, pelaku usaha juga dapat dikenakan sanksi pidana jika melanggar ketentuan UUPK, seperti memproduksi atau memperdagangkan barang yang tidak memenuhi standar keamanan.

## 2) Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) juga relevan dalam mengatur tanggung jawab perusahaan, terutama terkait dengan perikatan dan perbuatan melawan hukum. Beberapa hal penting dalam KUHPerdata :

- a) **Wanprestasi (Pasal 1238 KUHPerdata)** : Jika perusahaan gagal memenuhi kewajibannya dalam suatu perjanjian (misalnya, tidak menyediakan barang atau jasa sesuai yang dijanjikan), konsumen dapat menuntut ganti rugi atas dasar wanprestasi.
- b) **Perbuatan Melawan Hukum (Pasal 1365 KUHPerdata)**: Perusahaan dapat dimintai pertanggungjawaban jika melakukan perbuatan yang melanggar hukum dan menyebabkan kerugian bagi konsumen. Contohnya, menjual produk cacat yang menyebabkan kecelakaan.
- c) **Tanggung Jawab atas Barang**: Perusahaan memiliki tanggung jawab atas barang yang dijual, termasuk memastikan bahwa barang tersebut aman dan sesuai dengan standar yang berlaku.

## 3) Hukum Dagang

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) mengatur berbagai aspek kegiatan perdagangan, termasuk tanggung jawab perusahaan dalam konteks bisnis. Beberapa hal penting dalam KUHD:

- a) **Jual Beli** : KUHD mengatur hak dan kewajiban penjual dan pembeli dalam transaksi jual beli. Penjual (perusahaan) bertanggung jawab untuk menyerahkan barang yang sesuai dengan perjanjian dan bebas dari cacat tersembunyi.
- b) **Tanggung Jawab Produsen** : Dalam konteks hukum dagang, produsen memiliki tanggung jawab untuk memastikan produk yang dihasilkan aman dan memenuhi standar kualitas. Jika produk cacat menyebabkan kerugian, produsen dapat dimintai pertanggungjawaban.
- c) **Perusahaan Sebagai Badan Hukum** : KUHD mengakui perusahaan sebagai badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban. Ini berarti perusahaan dapat digugat atau menggugat di pengadilan.

## b. Prinsip-Prinsip Yang Berlaku Dalam Hukum Konsumen Indonesia

### 1) Landasan Hukum Perlindungan Konsumen

Di Indonesia yang menjadi sumber hukum perlindungan konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat UUPK. Undang-undang ini diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dan dinyatakan berlaku efektif pada tanggal 20 April 2000 (Sidabalok, 2010). UUPK bukanlah satu-satunya undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen, tetapi sebagaimana disebutkan dalam penjelasan umumnya bahwa sebelum UUPK disahkan sebagai undang-undang perlindungan konsumen telah ada 20 undang-undang yang materinya memuat perlindungan konsumen sehingga UUPK dijadikan sebagai payung hukum bagi peraturan perundang-undangan lain

yang menyangkut konsumen, dan sekaligus mengintegrasikannya sehingga dapat memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. UUPK bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, tetapi terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen.

## 2) Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 2 UUPK menyebutkan bahwa perlindungan hak konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dalam Pasal 3 UUPK menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif, pemakaian barang dan/atau jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi, serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produk barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

## 3) Hak-Hak Konsumen

Dalam Pasal 4 UUPK diatur secara eksplisit delapan hak konsumen, yaitu :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan per-aturan perundang undangan lainnya.

Dalam penjelasan Pasal 4 Huruf g disebutkan bahwa "Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya." Kaitannya dengan hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi pada Pasal 4 huruf g dipertegas lagi pada Pasal 19 yang menjelaskan "pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan."

## 4) Kewajiban Konsumen

Dalam Pasal 5 UUPK menyebutkan kewajiban konsumen, yaitu :

- a) Membaca dan mengikuti informasi dan prosedur pemakaian atau pemeliharaan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

### c. Analisis Kewajiban Perusahaan Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Produk Cacat

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Undang-undang ini memberikan landasan hukum yang kuat bagi konsumen untuk mendapatkan ganti rugi jika dirugikan akibat produk cacat.

#### 1) Dasar Hukum Kewajiban Ganti Rugi

Beberapa pasal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang relevan terkait kewajiban ganti rugi akibat produk cacat antara lain :

- a) Pasal 19 ayat (1): Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b) Pasal 19 ayat (2) : Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang/jasa sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, atau pemberian kompensasi yang sesuai.
- c) Pasal 20 : Pelaku usaha bertanggung jawab jika produk yang dihasilkan atau diperdagangkan mengandung cacat tersembunyi yang tidak diketahui konsumen pada saat pembelian.
- d) Pasal 22 : Pelaku usaha wajib menarik barang dari peredaran jika barang tersebut terbukti berbahaya bagi konsumen.

#### 2) Kriteria Produk Cacat

Produk dapat dianggap cacat jika tidak memenuhi standar mutu, keamanan, atau manfaat yang dijanjikan atau yang secara wajar diharapkan oleh konsumen. Cacat pada produk dapat berupa :

- a) Cacat produksi : Cacat yang terjadi selama proses pembuatan produk.
- b) Cacat desain : Cacat yang ada pada rancangan produk itu sendiri, sehingga berpotensi membahayakan konsumen.
- c) Cacat informasi (*warning defect*) : Kurangnya informasi atau peringatan yang memadai mengenai risiko penggunaan produk.

#### 3) Proses Pengajuan Ganti Rugi

Konsumen yang merasa dirugikan akibat produk cacat dapat mengajukan klaim ganti rugi kepada pelaku usaha. Prosesnya dapat dilakukan secara :

- a) Musyawarah : Konsumen dan pelaku usaha berupaya mencapai kesepakatan ganti rugi secara damai.
- b) Mediasi : Jika musyawarah tidak berhasil, konsumen dapat meminta bantuan mediator (pihak ketiga yang netral) untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa.
- c) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) : Konsumen dapat mengajukan gugatan ke BPSK jika mediasi tidak membuahkan hasil. BPSK akan memeriksa dan memutus sengketa tersebut.
- d) Pengadilan : Jika konsumen tidak puas dengan putusan BPSK, atau jika kasusnya kompleks, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.

#### 4) Pembuktian

Dalam mengajukan klaim ganti rugi, konsumen perlu membuktikan beberapa hal, antara lain:

- a) Adanya produk cacat.
- b) Adanya kerugian yang diderita konsumen.
- c) Adanya hubungan sebab akibat (kausalitas) antara cacat produk dengan kerugian konsumen.

#### 5) Pengecualian Tanggung Jawab

Meskipun pelaku usaha umumnya bertanggung jawab atas kerugian akibat produk cacat, ada beberapa pengecualian, yaitu :

- a) Cacat produk disebabkan oleh kesalahan konsumen.
- b) Cacat produk sudah diketahui konsumen pada saat pembelian.
- c) Lewatnya waktu (kadaluarsa) pengajuan klaim ganti rugi.

#### 4. KESIMPULAN

Tanggung jawab perusahaan merupakan elemen penting untuk menjaga keberlanjutan operasional. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk bersikap peduli, tanggap, dan bertanggung jawab terhadap hak dan kepentingan pihak lain. Jika terjadi pelanggaran, perusahaan dapat dituntut berdasarkan berbagai ketentuan hukum yang berlaku. Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Undang-undang ini memberikan landasan hukum yang kuat bagi konsumen untuk mendapatkan ganti rugi jika dirugikan akibat produk cacat. Produk dapat dianggap cacat jika tidak memenuhi standar mutu, keamanan, atau manfaat yang dijanjikan atau yang secara wajar diharapkan oleh konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan akibat produk cacat dapat mengajukan klaim ganti rugi kepada pelaku usaha.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asyifa, Puteri. (2021). Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1).
- Husin, Habib. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 5(4).
- Islachiyana, Rifda. (2023). Strategi Pengendalian Biaya Produksi : Analisis Perlakuan Akuntansi Produk Cacat di Usaha Kerajinan Terbang Bani Syafi'i. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 2(1).
- Jaang, Syaharie. (2023). Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berdasarkan Prinsip Keadilan. *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*, 2(5).
- Mirfa, Enny. (2024). Implementasi Tanggung Jawab Perusahaan Dalam Pengelolaan Limbah Industri Sesuai Dengan Regulasi Yang Berlaku. *Karimah Tauhid*, 3(12).
- Snyder, H. (2019). Literature Review as a Research Methodology : An Overview and Guidelines. *Journal of Business Research*, 104.
- Sidabalok, Janus. (2010). Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia. Bandung : Citra Aditia Bakti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.