JURNAL HUKUM CARAKA JUSTITIA | Vol. 6 No. 1 | Mei 2026 | p. 225 - 240 | ISSN (Online) 2808-3512

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KERUGIAN AKIBAT CACAT PRODUK DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Cecep Tedi Siswanto[1*], **Lucia Setyawahyuningtyas**[2]
Universitas Proklamasi 45, Yogyakarta, Indonesia
[*]Korespondensi penulis: cecep.tedi@up45.ac.id

Abstract

The increasing complexity of products on the market has implications for the potential for consumers to suffer losses due to product defects, particularly in situations where there is an imbalance in the legal relationship between consumers and businesses. This study examines the forms of legal protection available to consumers who suffer losses due to product defects, analyzes the concept and limitations of business liability, and assesses the relevance and effectiveness of applicable legal regulations. This study is a normative legal study with a legislative and conceptual approach in the field of civil law and consumer protection law. The results of the study show that normatively, the Civil Code and Law Number 8 of 1999 have provided sufficient protection through mechanisms of default, unlawful acts, and specific regulations regarding the obligations of business actors. However, the effectiveness of this protection is still hampered by the practice of standard clauses, limitations on compensation, the complexity of the distribution chain, and the weak enforcement of dispute resolution decisions. This study emphasizes the importance of strengthening the implementation and enforcement of the law to ensure that consumer protection against losses due to product defects is realized effectively and fairly.

Keywords: *Consumer Protection; Product Defects; Business Operator Liability; Civil Law.*

Abstrak

Meningkatnya kompleksitas produk yang beredar di pasar berimplikasi pada bertambahnya potensi kerugian yang dapat dialami konsumen akibat cacat produk, khususnya dalam situasi hubungan hukum yang tidak seimbang antara konsumen dan pelaku usaha. Penelitian ini mengkaji bentuk-bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh cacat produk, menganalisis konsep serta batasan pertanggungjawaban pelaku usaha, dan mengkaji relevansi serta efektivitas pengaturan hukum yang berlaku. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual dalam ranah hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif KUHPerdata dan UU Nomor 8 Tahun 1999 telah memberikan landasan perlindungan yang cukup melalui mekanisme wanprestasi, perbuatan melawan hukum, serta pengaturan khusus mengenai kewajiban pelaku usaha. Namun, efektivitas perlindungan tersebut masih terhambat oleh praktik klausula baku, keterbatasan ganti rugi, kompleksitas rantai distribusi, serta lemahnya pelaksanaan putusan penyelesaian sengketa. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan implementasi dan penegakan hukum agar perlindungan konsumen terhadap kerugian akibat cacat produk dapat terwujud secara efektif dan berkeadilan.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen; Cacat Produk; Tanggung Jawab Pelaku Usaha; Hukum Perdata.

Article Info:
Received: 16-01-2026 Accepted: 03-02-2026 Available online: 26-05-2026
DOI: https://doi.org/10.30588/jhcj.v6i1.2585
Copyright © 2026 The Author(s)

A. Pendahuluan

Perkembangan kegiatan perdagangan barang dan jasa menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan seiring dengan pertumbuhan ekonomi, industrialisasi, serta kemajuan teknologi produksi dan distribusi.[1] Produk yang beredar di pasar tidak lagi terbatas pada hasil produksi sederhana, melainkan mencakup barang dengan tingkat kompleksitas tinggi yang diproduksi secara massal dan dipasarkan lintas wilayah, bahkan lintas negara.[2] Kondisi ini membawa konsekuensi meningkatnya risiko kerugian yang dapat dialami konsumen, terutama ketika produk yang dikonsumsi mengandung cacat yang berpotensi membahayakan keselamatan, kesehatan, maupun harta benda konsumen. Dalam konteks hukum perdata modern, isu perlindungan konsumen menempati posisi yang semakin penting seiring dengan berkembangnya dinamika hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Pada dasarnya, pelaku usaha berada pada posisi yang lebih dominan dalam hubungan hukum, sehingga konsumen pada dasarnya menempati posisi yang lebih rentan.[3] Pelaku usaha mengendalikan secara menyeluruh tahapan kegiatan usaha, meliputi proses produksi, seleksi bahan baku, penetapan standar mutu, pemberian informasi, hingga pengaturan distribusi produk. Konsumen umumnya hanya menerima produk dalam kondisi siap pakai dengan tingkat pengetahuan yang terbatas mengenai proses produksi serta potensi risiko yang melekat pada produk tersebut, sehingga posisi konsumen cenderung pasif dan rentan terhadap kerugian. Kondisi ini dapat dipahami sebagai bentuk *negative reinforcement*, yaitu penguatan sikap dan perilaku konsumen melalui situasi yang menempatkan mereka pada konsekuensi yang tidak menyenangkan akibat keterbatasan informasi dan pilihan yang tersedia.[4] Ketimpangan posisi tawar ini menimbulkan kebutuhan akan campur tangan hukum untuk menjamin agar risiko kerugian tidak sepenuhnya dibebankan kepada konsumen, melainkan dipikul secara proporsional oleh pelaku usaha sebagai pihak yang memperoleh keuntungan ekonomi dari peredaran produk.

Salah satu sumber utama terjadinya sengketa dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha adalah adanya cacat pada produk.[5] Cacat produk tidak terbatas dimaknai

---

[1] Dwi Ariska, "Pengembangan Industri Baru Terhadap Perekonomian Masyarakat," *Calory Journal : Medical Laboratory Journal* 2, no. 1 (Maret 2024): 31-31, https://doi.org/10.57213/caloryjournal.v1i4.140.

[2] Kardinah Indrianna Meutia, Bintang Narpati, & Dian Sudiantini, *Bisnis Internasional Fakultas Ekonomi dan Bisnis,* (Banyumas: Penerbit CV. Pena Persada, 2022), 81.

[3] Hani Riadho Nasution, & Abd. Harris, "Kedudukan Konsumen dalam Hubungan Hukum dengan Pelaku Usaha di Indonesia," *Locus Journal of Academic Literature Review* 4, no. 6 (September 2025): 471, https://doi.org/10.56128/ljoalr.v4i6.572.

[4] Iin Mayasari, et al., *Trend Perilaku Konsumen Konteks Indonesia,* (Jakarta Timur: Universitas Paramadina, 2020), 67.

[5] Ica Aprilia Rahim, & I Gusti Ngurah Dharma Laksana, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Cacatnya Produk yang diterimanya Dalam Perdagangan E-Commerce," *Jurnal Kertha Semaya* 12, no. 2 (2024): 17,

sebagai kerusakan fisik yang tampak secara kasat mata, tetapi juga mencakup cacat desain, cacat produksi, serta cacat informasi atau peringatan. Cacat desain terjadi ketika sejak tahap perancangan produk telah mengandung potensi bahaya bagi konsumen. Cacat produksi timbul sebagai akibat adanya kekeliruan dalam tahapan pembuatan sehingga produk yang dihasilkan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.[6] Cacat informasi berkaitan dengan tidak adanya, tidak lengkapnya, atau menyesatkannya informasi mengenai cara penggunaan, perawatan, dan risiko produk. Ketiga bentuk cacat ini dapat menimbulkan kerugian serius bagi konsumen, baik kerugian materiil maupun immateriil.

Dalam perspektif hukum perdata, erugian yang timbul akibat adanya cacat produk dapat diposisikan sebagai konsekuensi dari wanprestasi ataupun perbuatan melawan hukum. Pada umumnya hubungan hukum antara pelaku dan konsumen usaha pada umumnya lahir dari perjanjian jual beli,[7] sehingga apabila produk yang diserahkan tidak memenuhi kesepakatan atau tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban dengan dasar wanprestasi. Pada sisi lain, ketika cacat produk menimbulkan kerugian yang melampaui hubungan kontraktual, pendekatan perbuatan melawan hukum menjadi relevan untuk menuntut ganti kerugian. Dualisme dasar gugatan ini menunjukkan kompleksitas perlindungan konsumen dalam hukum perdata.

UU Perlindungan Konsumen memberikan landasan normatif yang lebih kuat bagi konsumen melalui pengaturan khusus mengenai hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha. Kehadiran UU ini menandai pergeseran paradigma dari prinsip *caveat emptor* menuju pendekatan perlindungan konsumen yang menempatkan pelaku usaha sebagai pihak yang bertanggung jawab atas mutu dan keamanan produk. Salah satu ciri utama dari rezim hukum perlindungan konsumen adalah pengakuan terhadap konsep pertanggungjawaban pelaku usaha yang tidak selalu bergantung pada pembuktian unsur kesalahan.[8] Konsep tersebut dimaksudkan untuk mempermudah konsumen dalam menuntut pemenuhan haknya, mengingat konsumen kerap mengalami hambatan pembuktian yang berkaitan dengan proses produksi maupun distribusi produk.

---

https://doi.org/10.24843/KS.2024.v12.i02.p02.

[6] Tuti Sarma Sinaga, Irwan Budiman, & Tengku Heny Kartika, "Analisis Penyebab Produk Defect Selama Penyimpanan pada Perusahaan Manufaktur Plastik dengan Diagram Pareto dan Root Cause Analysis," *JUTIN : Jurnal Teknik Industri Terintegrasi* 8, no. 2 (2024): 1716, https://doi.org/10.31004/jutin.v8i2.41632.

[7] Muhammad Septian Dwi Putra, & Septira Putri Mulyana, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Pesanan Melalui Marketplace," *Jurnal Commerce Law* 5, no. 1 (Juni 2025): 234, https://doi.org/10.29303/commercelaw.v5i1.

[8] Farabi As-Sabili, "Analisis Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dan Konsumen Atas Penjualan Barang Oplosan," *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora* 1, no. 6 (November 2024): 53, https://doi.org/10.62383/aliansi.v1i6.513.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas tanggung jawab pelaku usaha terhadap cacat produk, baik dari perspektif normatif maupun dari sudut pandang perlindungan konsumen. Sejumlah kajian menitikberatkan pada analisis ketentuan UU Perlindungan Konsumen dan penerapan prinsip tanggung jawab mutlak. Penelitian lain mengulas jenis-jenis cacat produk serta implikasinya terhadap ganti kerugian yang dapat dimintakan oleh konsumen. Meskipun demikian, sebagian besar kajian tersebut masih berfokus pada aspek normatif secara umum dan belum secara mendalam mengaitkan bentuk perlindungan konsumen dengan realitas kerugian yang dialami konsumen akibat cacat produk dalam konteks praktik penyelesaian sengketa perdata.

Selain itu, perkembangan perdagangan elektronik dan distribusi produk lintas wilayah menimbulkan tantangan baru dalam perlindungan konsumen.[9] Konsumen tidak jarang berhadapan dengan pelaku usaha yang berada di luar wilayah hukum yang sama atau terlibat dalam jaringan distribusi yang panjang dan kompleks. Kondisi tersebut memunculkan persoalan mengenai penentuan pihak yang bertanggung jawab ketika terjadi kerugian akibat cacat produk, sekaligus menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana perangkat hukum yang tersedia mampu memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen. Permasalahan ini masih relatif terbatas dibahas secara mendalam dalam kajian-kajian sebelumnya.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat celah kajian atau *gap analysis* yang menunjukkan bahwa penelitian mengenai perlindungan konsumen terhadap kerugian akibat cacat produk masih memerlukan pendalaman. Kebaruan penelitian ini berfokus pada kerugian konsumen, yang dianalisis melalui pendekatan integratif terhadap bentuk perlindungan konsumen dan konsep tanggung jawab pelaku usaha. Pendekatan ini tidak hanya menelaah norma hukum yang berlaku, tetapi juga mengaitkannya dengan urgensi perlindungan konsumen dalam praktik hubungan hukum perdata yang semakin kompleks.

Meningkatnya risiko kerugian yang dialami konsumen akibat peredaran produk bercacat, disertai dengan belum jelasnya penerapan tanggung jawab pelaku usaha, menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini. Kajian ini diharapkan mampu berkontribusi terhadap pengembangan hukum perdata, terutama dalam mempertegas konsep perlindungan konsumen serta perumusan tanggung jawab pelaku usaha, sehingga dapat mendukung terwujudnya kepastian hukum dan keadilan bagi para pihak. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat cacat produk,

[9] Rona Hinirim Gultom, et. al., "Strategi Penguatan Perlindungan Konsumen Digital dalam Transaksi E-Commerce Berbasis Analisis UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE di Indonesia," *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah* 4, no. 6 (Oktober 2025): 283, https://doi.org/10.56799/jceki.v4i6.10088.

menganalisis konsep dan batasan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian tersebut, serta menelaah relevansi dan efektivitas pengaturan hukum yang berlaku dalam memenuhi kebutuhan perlindungan konsumen di Indonesia.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, fokus kajian penelitian ini pada bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat cacat produk dalam perspektif hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen, konsep serta batasan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat cacat produk, serta relevansi dan efektivitas pengaturan hukum mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan perlindungan yang adil dan memadai bagi konsumen yang dirugikan akibat cacat produk.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini tergolong sebagai penelitian hukum normatif untuk mengkaji dan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang menderita kerugian akibat cacat produk, serta pertanggungjawaban pelaku usaha dalam perspektif hukum perdata. Kajian ini menitikberatkan pada telaah norma hukum, asas-asas hukum, dan doktrin yang mengatur hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Fokus pembahasan secara khusus pada pengaturan serta perumusan konsep tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen yang bersumber dari cacat produk.

Penelitian ini menerapkan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan perundang-undangan dilakukan melalui penelaahan sistematis terhadap ketentuan hukum yang relevan, khususnya Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), UU Perlindungan Konsumen, serta berbagai peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan dengan peredaran produk dan perlindungan hak konsumen. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis berbagai konsep hukum, antara lain cacat produk, tanggung jawab pelaku usaha, wanprestasi, perbuatan melawan hukum, dan tanggung jawab mutlak, sebagaimana dikembangkan dalam doktrin dan pemikiran para ahli hukum.

Penelitian ini memanfaatkan dua kategori bahan hukum, yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer mencakup ketentuan peraturan perundang-undangan yang secara langsung berkaitan dengan pengaturan perlindungan konsumen serta pertanggungjawaban pelaku usaha. Adapun bahan hukum sekunder meliputi berbagai sumber literatur hukum, antara lain buku teks, artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian, serta karya ilmiah lainnya yang relevan dengan isu hukum yang dianalisis. Bahan hukum tersier dimanfaatkan secara terbatas sebagai penunjang untuk menelusuri dan memperjelas

pemahaman terhadap istilah-istilah hukum tertentu.

Proses pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui metode studi kepustakaan dengan menyeleksi dan mengkaji secara sistematis berbagai sumber hukum yang berkaitan dengan topik penelitian. Seluruh bahan hukum yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif guna memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap permasalahan yang dikaji. Tahapan analisis dilakukan melalui penafsiran ketentuan peraturan perundang-undangan, pengujian keselarasan antar norma hukum, serta pengaitan norma tersebut dengan konsep dan doktrin hukum yang berkembang guna menjawab permasalahan penelitian.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Mengalami Kerugian akibat Cacat Produk dalam Perspektif Hukum Perdata dan Hukum Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan terhadap konsumen yang menderita kerugian karena adanya cacat pada produk merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perkembangan hukum perdata modern yang menempatkan prinsip keadilan dan keseimbangan kepentingan para pihak sebagai orientasi utama. Dalam relasi hukum antara konsumen dan pelaku usaha, perlindungan tersebut tidak hanya dipahami sebagai sarana penegakan hak melalui mekanisme penyelesaian sengketa, melainkan juga berfungsi sebagai langkah pencegahan untuk menghindari timbulnya kerugian sejak tahap awal.[10] Cacat produk, baik yang bersumber dari cacat desain, cacat produksi, maupun cacat informasi, menunjukkan adanya kegagalan dalam pemenuhan standar keamanan dan kelayakan produk yang seharusnya dijamin oleh pelaku usaha.

Dalam perspektif hukum perdata, perlindungan konsumen terhadap kerugian akibat cacat produk dapat ditelusuri melalui dua rezim pertanggungjawaban, yaitu wanprestasi dan perbuatan melawan hukum.[11] Dasar wanprestasi merujuk pada ketentuan Pasal 1234 dan Pasal 1243 KUHPerdata yang mengatur kewajiban pemenuhan prestasi serta ganti kerugian akibat tidak dipenuhinya prestasi sebagaimana diperjanjikan. Wanprestasi

[10] Zainul Abidin, Mokh. Thoif, & Mokh. Thoif, "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidakjelasan Informasi Oleh Pelaku Usaha Dalam Perjanjian E-Commerce menurut Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen," *COURT REVIEW: Jurnal Penelitian Hukum* 5, no. 6 (November 2025): 103, https://doi.org/10.69957/cr.v5i06.2079.

[11] Ulfa Syaidatina, Umar Said Sugiharto, & Noorhuda Muchsin, "Perlindungan Konsumen atas Cacat Tersembunyi pada Barang yang dibeli dari Pelaku Usaha (Menurut KUHPerdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)," *DINAMIKA: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 29, no. 1 (Januari 2023): 7067-7068, https://jim.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/view/19517.

muncul ketika produk yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan kualitas, fungsi, atau keamanan sebagaimana diperjanjikan. Penyerahan produk yang cacat pada dasarnya merupakan bentuk tidak dipenuhinya prestasi secara patut, sehingga konsumen berhak menuntut pemenuhan perjanjian, pembatalan perjanjian, maupun ganti kerugian.[12] Pendekatan wanprestasi ini menegaskan bahwa kewajiban pelaku usaha tidak berhenti pada penyerahan barang, melainkan mencakup jaminan bahwa produk tersebut layak digunakan dan tidak menimbulkan kerugian.

Pendekatan perbuatan melawan hukum menjadi relevan ketika kerugian yang dialami konsumen melampaui atau berada di luar hubungan kontraktual. Pendekatan ini bertumpu pada ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata yang menegaskan adanya kewajiban ganti kerugian bagi setiap pihak yang melakukan perbuatan yang bertentangan dengan hukum dan mengakibatkan kerugian bagi orang lain. Dalam konteks tersebut, produk yang mengandung cacat dan menimbulkan ancaman terhadap keselamatan atau kesehatan konsumen[13] dapat dipandang sebagai perbuatan melawan hukum, karena melanggar kewajiban umum untuk tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Dalam hal ini, perlindungan konsumen tidak bergantung pada ada atau tidaknya perjanjian, melainkan pada adanya perbuatan yang bertentangan dengan hukum, kesusilaan, atau kepatutan. Pendekatan ini memperluas ruang perlindungan konsumen, khususnya bagi pihak-pihak yang dirugikan tanpa adanya hubungan kontraktual langsung dengan pelaku usaha.

Keberadaan hukum perlindungan konsumen dimaksudkan untuk melengkapi sekaligus memperkuat instrumen perlindungan yang telah dikenal dalam hukum perdata umum. UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan yuridis bagi pendekatan ini. Pasal 4 UU tersebut menetapkan hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang. Pasal 7 menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik. Pengaturan mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha ini memberikan pijakan normatif yang lebih tegas bagi konsumen dalam menuntut perlindungan hukum. Konsumen secara eksplisit diakui memiliki hak atas rasa aman dan selamat dalam mengonsumsi barang,[14] termasuk hak untuk memperoleh informasi yang

[12] Sandrarina Hertanto, & Gunawan Djajaputra, "Tinjauan Yuridis Terhadap Penyelesaian Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli," *Unes Law Review* 6, no. 4 (Juni 2024): 10370, https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4.
[13] Farabi As-Sabili, *Op.Cit*., 43.
[14] Andini, Muhammad Iqbal Asnawi, & Nur Asyiah, "Perlindungan konsumen terhadap informasi yang jelas tentang produk yang dikonsumsi," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa – Meukuta Alam* 6, no. 2 (November 2024): 254, https://doi.org/10.33059/majim.v6i2.10860.

akurat, jelas, dan jujur mengenai keadaan produk.[15] Pengakuan atas hak-hak tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak semata-mata diarahkan pada upaya pemulihan kerugian, melainkan juga pada penjaminan mutu dan keamanan produk sejak awal.

UU Nomor 8 Tahun 1999, khususnya Pasal 18, secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang bertujuan meniadakan kewajiban atau membatasi hak konsumen. Dalam praktiknya, klausula semacam ini kerap digunakan oleh pelaku usaha untuk menghindari pertanggungjawaban atas produk cacat. Oleh karena itu, bentuk perlindungan hukum bagi konsumen juga diwujudkan melalui pembatasan penggunaan klausula baku yang berpotensi mengurangi hak konsumen dan menempatkan konsumen pada posisi yang semakin tidak seimbang dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha. Berdasarkan perspektif kritis, keberadaan klausula baku menunjukkan masih kuatnya orientasi pelaku usaha dalam meminimalkan risiko hukum, meskipun berpotensi mengorbankan hak konsumen. Larangan terhadap klausula tersebut merupakan bentuk intervensi negara untuk menyeimbangkan kebebasan berkontrak dengan prinsip keadilan.

Perkembangan praktik perdagangan, khususnya melalui platform digital, semakin menegaskan urgensi perlindungan konsumen terhadap cacat produk. Konsumen sering kali tidak memiliki kesempatan untuk memeriksa produk secara langsung sebelum membeli,[16] sehingga ketergantungan terhadap informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha menjadi sangat tinggi. Dalam situasi tersebut, mekanisme perlindungan hukum dituntut untuk mampu merespons tantangan yang berkembang dengan menjamin bahwa pelaku usaha tetap memikul tanggung jawab atas mutu dan keamanan produk yang dipasarkan, tanpa bergantung pada sarana atau media transaksi yang digunakan.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dikemukakan bahwa penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik belum berjalan secara optimal. Hambatan yang muncul antara lain terletak pada kompleksitas proses pembuktian, terbatasnya akses konsumen terhadap lembaga penyelesaian sengketa, serta masih rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen, yang secara keseluruhan mengurangi efektivitas perlindungan hukum yang tersedia.[17] Oleh karena itu, perlindungan konsumen terhadap cacat produk tidak dapat

[15] Andini, *Ibid*., 249.
[16] Intan Wulan Sari, Ryanel Irzal, & Viola Audra Jhunia, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Membeli Barang yang Tidak Sesuai dengan Postingan di E-Commerce," *Sakato Law Journal* 3, no. 2 (Juli 2025): 24, https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/SLJ/article/view/7330/pdf.
[17] Nor Alfisyahr, "Prinsip Strict Liability dalam Penyelesaian Sengketa Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup Berbasis Keadilan: Studi Kasus PT Newmont Minahasa Raya," *Jurnal Hukum Lex Generalis* 6, no. 11 (2025): 15-16, https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i11.2177.

hanya mengandalkan norma tertulis, tetapi juga memerlukan penguatan kelembagaan dan edukasi hukum bagi konsumen.

2. Konsep dan Batasan Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen akibat Cacat Produk

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat cacat produk merupakan konsekuensi hukum dari aktivitas ekonomi yang menempatkan produk dalam peredaran luas. Pelaku usaha memiliki kendali atas proses produksi, pemilihan bahan baku, penentuan standar mutu, serta distribusi produk, sehingga secara rasional risiko yang timbul dari produk tersebut harus dipikul oleh pelaku usaha. Dalam konteks hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab ini tidak hanya dipahami sebagai kewajiban moral, tetapi sebagai kewajiban hukum yang dapat dipaksakan melalui mekanisme penegakan hukum.[18]

Dalam rezim hukum perdata klasik, tanggung jawab pelaku usaha bertumpu pada asas kesalahan. Pihak konsumen yang mengalami kerugian dibebani kewajiban untuk menunjukkan adanya unsur kesalahan atau kelalaian dari pelaku usaha yang menjadi penyebab timbulnya kerugian tersebut. Pendekatan ini tercermin dalam ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata yang mensyaratkan adanya perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausalitas. Model pertanggungjawaban berbasis kesalahan ini kurang memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen, mengingat konsumen berada pada posisi yang lemah dalam pembuktian teknis terkait proses produksi dan distribusi produk.

Keterbatasan pendekatan yang menitikberatkan pada pembuktian kesalahan telah menjadi pendorong munculnya konsep pertanggungjawaban pelaku usaha yang lebih progresif dalam kerangka hukum perlindungan konsumen. UU Nomor 8 Tahun 1999 mengadopsi konsep tanggung jawab pelaku usaha yang tidak sepenuhnya bergantung pada pembuktian kesalahan. Pasal 19 UU Nomor 8 Tahun 1999 yang menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, serta kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang yang diproduksi atau diperdagangkan. Pengaturan ini menandai adanya pergeseran orientasi hukum dari penekanan pada kepentingan pelaku usaha menuju penguatan perlindungan terhadap konsumen.

[18] Sahala Parlindungan Siahaan, Hulman Panjaitan, & Hendri Jayad, "Perlindungan Konsumen Pada Transaksi E-Commerce Dalam Perspektif Azas Kebebasan Berkontrak," *Jurnal Hukum to-ra :Hukum Untuk Mengatur dan Melindungi Masyarakat* 9, (2023): 301, https://www.ejournal.fhuki.id/index.php/tora/article/view/515.

Ketentuan Pasal 19 UU Nomor 8 Tahun 1999 menunjukkan penguatan penerapan prinsip tanggung jawab mutlak yang bersifat terbatas. Dalam ketentuan tersebut, konsumen tidak diwajibkan membuktikan adanya kesalahan pelaku usaha, melainkan cukup membuktikan timbulnya kerugian serta adanya hubungan sebab akibat antara kerugian tersebut dan cacat produk. Konsep ini menempatkan risiko usaha pada pelaku usaha sebagai pihak yang memperoleh manfaat ekonomi dari peredaran produk. Pendekatan tersebut selaras dengan prinsip keadilan distributif yang menempatkan pembagian risiko secara proporsional pada pihak yang memiliki kemampuan terbesar untuk mengendalikan risiko tersebut.

Meskipun demikian, tanggung jawab pelaku usaha dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tidak bersifat absolut. Pasal 19 ayat 5 UU Nomor 8 Tahun 1999 memberikan ruang pembelaan bagi pelaku usaha apabila dapat membuktikan bahwa kerugian timbul akibat kesalahan konsumen. Ketentuan ini menunjukkan adanya upaya legislator untuk menjaga keseimbangan antara perlindungan konsumen dan kepastian hukum bagi pelaku usaha. batasan ini penting untuk mencegah moral hazard di pihak konsumen, namun sekaligus menimbulkan tantangan pembuktian baru dalam praktik.

Batasan tanggung jawab pelaku usaha juga berkaitan dengan ruang lingkup kerugian yang dapat dimintakan ganti rugi. UU Nomor 8 Tahun 1999 mengenal ganti rugi dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, atau perawatan kesehatan dan santunan. Pembatasan bentuk ganti rugi ini dapat menimbulkan perdebatan mengenai kecukupan perlindungan bagi konsumen, terutama ketika kerugian yang dialami bersifat kompleks dan berdampak jangka panjang. Berdasarkan perspektif hukum perdata, pembatasan semacam ini berpotensi membatasi hak konsumen untuk memperoleh pemulihan kerugian secara utuh.

Dalam praktiknya, pelaku usaha kerap menggunakan klausula baku secara sepihak tanpa memberikan ruang negosiasi kepada konsumen,[19] sekaligus menjadikannya sebagai sarana untuk membatasi atau bahkan meniadakan tanggung jawab atas kerugian yang timbul. Meskipun Pasal 18 UU Nomor 8 Tahun 1999 secara tegas melarang pencantuman klausula baku yang mengalihkan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha, praktik tersebut masih banyak dijumpai. Keadaan ini menegaskan adanya jarak antara ketentuan normatif dan realitas praktik usaha. Perlu dicermati bahwa lemahnya penegakan hukum

[19] Rizki Ihdan Maulana, & Teddy Prima Anggriawan, "Implikasi Klausula Baku Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Pengembalian Barang," *Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis* 6, No. 4 (2025): 2, https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i4.1819.

terhadap pelanggaran klausula baku turut memperlemah efektivitas tanggung jawab pelaku usaha.

Selain itu, perkembangan perdagangan digital dan rantai distribusi yang panjang menimbulkan persoalan baru terkait subjek yang bertanggung jawab atas cacat produk. Konsumen sering kali berhadapan dengan penjual, distributor, atau platform digital yang berbeda dari produsen. Pembagian tanggung jawab antar pelaku usaha yang tidak jelas dalam rantai distribusi ini berpotensi menghambat pemenuhan hak konsumen. hukum perlindungan konsumen masih memerlukan penafsiran dan pengembangan lebih lanjut agar mampu menjawab kompleksitas hubungan hukum tersebut.

Konsep dan batasan tanggung jawab pelaku usaha terhadap cacat produk pada akhirnya menunjukkan tarik-menarik antara kepentingan perlindungan konsumen dan kepastian usaha. Tanggung jawab yang terlalu sempit berpotensi melemahkan posisi konsumen, sementara tanggung jawab yang terlalu luas dapat menimbulkan ketidakpastian hukum bagi pelaku usaha. Oleh karena itu, pengaturan dan penerapan tanggung jawab pelaku usaha harus diarahkan pada keseimbangan yang adil, dengan tetap menempatkan keselamatan dan kepentingan konsumen sebagai prioritas utama dalam peredaran produk.

3. Relevansi dan Efektivitas Pengaturan Hukum tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Memberikan Perlindungan kepada Konsumen

Relevansi pengaturan hukum mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen yang dirugikan akibat cacat produk tidak dapat dilepaskan dari tujuan utama UU Nomor 8 Tahun 1999, yaitu menciptakan keseimbangan kedudukan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Secara normatif, UU ini telah mengatur hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme pertanggungjawaban yang ditujukan untuk menjamin pemulihan kerugian konsumen. Dalam praktik, relevansi pengaturan tersebut dapat dilihat dari sejumlah putusan yang secara nyata menguji efektivitas norma perlindungan konsumen. Salah satu contoh yang dapat diakses secara publik adalah Putusan BPSK DKI Jakarta Nomor 002/A/BPSK-DKI/IX/2012. Dalam perkara ini, pelaku usaha dinyatakan bertanggung jawab karena menjual produk yang mengandung cacat tersembunyi tanpa memberikan informasi yang benar dan jujur kepada konsumen. BPSK menilai bahwa tindakan pelaku usaha tersebut melanggar Pasal 7 huruf a, b, dan d serta Pasal 8 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen.[20]

[20] Aninda Sekar Kinanti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Produk Cacat Tersembunyi di PT. Maxindo Internasional Nusantara Indah dalam Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI

Namun demikian, efektivitas pengaturan hukum tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan konsumen memperoleh putusan yang menguntungkan, tetapi juga oleh pelaksanaan putusan tersebut. Dalam praktik, kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan penyelesaian sengketa konsumen masih menjadi persoalan. Hal ini terlihat, antara lain, dalam Putusan BPSK DKI Jakarta Nomor 002/A/BPSK-DKI/IX/2012, di mana pelaku usaha dinyatakan bertanggung jawab atas penjualan produk cacat tersembunyi, namun kemudian mengajukan keberatan ke pengadilan negeri. Pengajuan keberatan tersebut menyebabkan pelaksanaan putusan BPSK tertunda dan memperpanjang proses pemulihan kerugian konsumen.[21] Pola serupa juga tampak dalam perkara yang berlanjut hingga tingkat kasasi, seperti Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 265K/Pdt.Sus-BPSK/2013, yang menunjukkan bahwa mekanisme keberatan dan upaya hukum lanjutan kerap dimanfaatkan pelaku usaha untuk menunda pemenuhan kewajiban ganti rugi.[22]

Efektivitas pengaturan hukum juga diuji dalam perkara yang diperiksa oleh pengadilan umum dan Mahkamah Agung (MA). Putusan MA Nomor 265K/Pdt.Sus-BPSK/2013,[23] yang berkaitan dengan sengketa konsumen atas kendaraan bermotor yang terbukti cacat tersembunyi, menjadi contoh penting. MA menguatkan putusan BPSK dan menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk mengembalikan pembayaran konsumen. Putusan ini menunjukkan bahwa pengadilan tingkat kasasi mengakui dan memperkuat prinsip tanggung jawab pelaku usaha atas produk cacat sebagaimana diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999.

Meskipun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa efektivitas perlindungan konsumen masih menghadapi berbagai tantangan struktural. Dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha, konsumen kerap menempati posisi yang tidak seimbang, baik ditinjau dari kemampuan ekonomi, tingkat pemahaman hukum, maupun akses terhadap sarana penyelesaian sengketa. Dalam konteks ini, keberadaan BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa alternatif memiliki relevansi strategis, namun efektivitasnya masih dibatasi oleh kewenangan yang terbatas dan rendahnya tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan yang dihasilkan.

Jakarta No. 002/A/BPSKDKI/IX/2012," (Skripsi, Universitas Jenderal Soedirman, 2017), 7.

[21] Jaencie Petrus Sulo, "Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Cacat Produk," (Skripsi, Universitas Borneo Tarakan, 2024), 7-8.

[22] Dika Apriana, "Perlindungan Konsumen Atas Pembelian Barang Cacat Tersembunyi Studi Kasus Putusan MA No. 265K/Pdt.Sus-BPSK/2013," (Skripsi, Universitas Esa Unggul, 2017), 5.

[23] *Ibid*. 6.

Permasalahan efektivitas semakin kompleks dalam transaksi perdagangan berbasis digital. Konsumen yang dirugikan akibat produk cacat yang dibeli melalui platform daring sering menghadapi ketidakjelasan mengenai pihak yang bertanggung jawab. Pelaku usaha cenderung berlindung di balik klausula baku dan kebijakan platform, sementara pengaturan hukum yang ada belum sepenuhnya memberikan kepastian mengenai distribusi tanggung jawab antara penjual, produsen, dan penyedia platform. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperkuat penafsiran dan implementasi norma perlindungan konsumen agar tetap relevan dengan perkembangan praktik perdagangan modern.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa pengaturan hukum mengenai tanggung jawab pelaku usaha memiliki relevansi yang tinggi dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan akibat cacat produk. Namun, efektivitas pengaturan tersebut masih belum optimal karena dipengaruhi oleh faktor penegakan hukum, desain kelembagaan, serta budaya hukum para pihak. Oleh karena itu, penguatan implementasi norma, peningkatan kesadaran hukum pelaku usaha, serta optimalisasi peran lembaga penyelesaian sengketa menjadi prasyarat penting agar perlindungan konsumen tidak berhenti pada tataran normatif semata.

D. Penutup

Penelitian ini menegaskan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat cacat produk dalam hukum perdata dan UU Nomor 8 Tahun 1999 secara normatif telah dirumuskan secara memadai. Pengaturan mengenai wanprestasi, perbuatan melawan hukum, serta kewajiban pelaku usaha atas keamanan dan kualitas produk menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari pembebanan risiko sepenuhnya kepada konsumen menuju hubungan hukum yang lebih seimbang. Secara konseptual, kerangka hukum tersebut telah memberikan dasar yang cukup kuat bagi pengakuan dan pemulihan hak-hak konsumen.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha atas cacat produk tidak lagi sepenuhnya bergantung pada pembuktian kesalahan, melainkan mengarah pada model pertanggungjawaban yang lebih protektif terhadap konsumen. Namun, efektivitas perlindungan tersebut masih dibatasi oleh praktik pembatasan ganti rugi, penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen, serta kompleksitas rantai produksi dan distribusi yang menyulitkan penentuan pihak yang bertanggung jawab. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengaturan normatif belum sepenuhnya mampu menjamin pemulihan kerugian

konsumen secara cepat dan proporsional.

Dalam praktik, relevansi pengaturan tanggung jawab pelaku usaha tercermin dalam putusan BPSK dan pengadilan, tetapi efektivitasnya masih terhambat oleh rendahnya kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan, pemanfaatan mekanisme keberatan yang berlarut-larut, serta lemahnya daya eksekusi. Keberadaan norma hukum yang memadai belum secara otomatis berbanding lurus dengan perlindungan konsumen yang efektif. Hal tersebut menjadi persoalan utama terletak pada aspek implementasi dan penegakan hukum.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, diperlukan penguatan implementasi hukum perlindungan konsumen melalui penegakan larangan klausula baku secara tegas, pembatasan penggunaan mekanisme keberatan yang bersifat menunda pemenuhan hak konsumen, serta peningkatan daya eksekusi putusan BPSK dan pengadilan. Pengawasan terhadap pelaku usaha perlu diperkuat, khususnya dalam sektor dengan risiko tinggi terhadap keselamatan dan kerugian konsumen. Penelitian ini terbatas pada kajian normatif, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan pendekatan empiris atau komparatif guna menilai efektivitas perlindungan konsumen dalam praktik, terutama dalam konteks perdagangan digital dan distribusi produk lintas wilayah.

Daftar Pustaka

Artikel Jurnal

Abidin, Zainul, Mokh. Thoif, & Mokh. Thoif. "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Ketidakjelasan Informasi Oleh Pelaku Usaha Dalam Perjanjian E-Commerce menurut Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *COURT REVIEW: Jurnal Penelitian Hukum* 5, no. 6 (November 2025): 103–118. https://doi.org/10.69957/cr.v5i06.2079.

Alfisyahr, Nor. "Prinsip Strict Liability dalam Penyelesaian Sengketa Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup Berbasis Keadilan: Studi Kasus PT Newmont Minahasa Raya." *Jurnal Hukum Lex Generalis* 6, no. 11 (2025): 1-18. https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i11.2177.

Andini, Muhammad Iqbal Asnawi, & Nur Asyiah. "Perlindungan konsumen terhadap informasi yang jelas tentang produk yang dikonsumsi." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa – Meukuta Alam* 6, no. 2 (November 2024): 249-258. https://doi.org/10.33059/majim.v6i2.10860.

Ariska, Dwi. "Pengembangan Industri Baru Terhadap Perekonomian Masyarakat." *Calory Journal : Medical Laboratory Journal* 2, no. 1 (Maret 2024): 31-44. https://doi.org/10.57213/caloryjournal.v1i4.140.

As-Sabili, Farabi. "Analisis Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dan Konsumen Atas Penjualan Barang Oplosan." *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora* 1, no. 6 (November 2024): 42-57. https://doi.org/10.62383/aliansi.v1i6.513.

Gultom, Rona Hinirim, et. al., "Strategi Penguatan Perlindungan Konsumen Digital dalam Transaksi E-Commerce Berbasis Analisis UU Perlindungan Konsumen dan UU ITE di Indonesia." *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah* 4, no. 6 (Oktober 2025): 282–293. https://doi.org/10.56799/jceki.v4i6.10088.

Hertanto, Sandrarina, & Gunawan Djajaputra. "Tinjauan Yuridis Terhadap Penyelesaian Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli." *Unes Law Review* 6, no. 4 (Juni 2024): 10368-10380. https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4.

Maulana, Rizki Ihdan, & Teddy Prima Anggriawan. "Implikasi Klausula Baku Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Pengembalian Barang." *Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis* 6, No. 4 (2025): 1-14. https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i4.1819.

Nasution, Hani Riadho, & Abd. Harris. "Kedudukan Konsumen dalam Hubungan Hukum dengan Pelaku Usaha di Indonesia." *Locus Journal of Academic Literature Review* 4, no. 6 (September 2025): 470-484. https://doi.org/10.56128/ljoalr.v4i6.572.

Putra, Muhammad Septian Dwi, & Septira Putri Mulyana. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Pesanan Melalui Marketplace." *Jurnal Commerce Law* 5, no. 1 (Juni 2025): 234-241. https://doi.org/10.29303/commercelaw.v5i1.

Rahim, Ica Aprilia, & I Gusti Ngurah Dharma Laksana. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Cacatnya Produk yang diterimanya Dalam Perdagangan E-Commerce." *Jurnal Kertha Semaya* 12, no. 2 (2024): 15-27. https://doi.org/10.24843/KS.2024.v12.i02.p02.

Sari, Intan Wulan, Ryanel Irzal, & Viola Audra Jhunia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Membeli Barang yang Tidak Sesuai dengan Postingan di E-Commerce." *Sakato Law Journal* 3, no. 2 (Juli 2025): 20-29. https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/SLJ/article/view/7330/pdf.

Siahaan, Sahala Parlindungan, Hulman Panjaitan, & Hendri Jayad. "Perlindungan Konsumen Pada Transaksi E-Commerce Dalam Perspektif Azas Kebebasan Berkontrak." *Jurnal Hukum to-ra :Hukum Untuk Mengatur dan Melindungi Masyarakat* 9, (2023): 291–312. https://www.ejournal.fhuki.id/index.php/tora/article/view/515.

Sinaga, Tuti Sarma, Irwan Budiman, & Tengku Heny Kartika. "Analisis Penyebab Produk Defect Selama Penyimpanan pada Perusahaan Manufaktur Plastik dengan Diagram Pareto dan Root Cause Analysis." *JUTIN : Jurnal Teknik Industri Terintegrasi* 8, no. 2 (2024): 1714-1722. https://doi.org/10.31004/jutin.v8i2.41632.

Syaidatina, Ulfa, Umar Said Sugiharto. & Noorhuda Muchsin. "Perlindungan Konsumen atas Cacat Tersembunyi pada Barang yang dibeli dari Pelaku Usaha (Menurut KUHPerdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)." *DINAMIKA: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 29, no. 1 (Januari 2023): 7060-7075. https://jim.unisma.ac.id/index.php/jdh/article/view/19517.

Buku

Mayasari, Iin, et al. *Trend Perilaku Konsumen Konteks Indonesia.* Jakarta Timur: Universitas Paramadina, 2020.

Meutia, Kardinah Indrianna, Bintang Narpati, & Dian Sudiantini. *Bisnis Internasional Fakultas Ekonomi dan Bisnis.* Banyumas: Penerbit CV. Pena Persada, 2022.

Skripsi

Apriana, Dika. "Perlindungan Konsumen Atas Pembelian Barang Cacat Tersembunyi Studi

Kasus Putusan MA No. 265K/Pdt.Sus-BPSK/2013." Skripsi, Universitas Esa Unggul, 2017).

Kinanti, Aninda Sekar. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Produk Cacat Tersembunyi di PT. Maxindo Internasional Nusantara Indah dalam Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI Jakarta No. 002/A/BPSKDKI/IX/2012." Skripsi, Universitas Jenderal Soedirman, 2017.

Sulo, Jaencie Petrus. "Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Cacat Produk." Skripsi, Universitas Borneo Tarakan, 2024.