

## **Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Barang Cacat Produksi**

Arel Saputra Setyawan, Adianto Mardjiono  
[arelspt11@gmail.com](mailto:arelspt11@gmail.com) , [adianto@untag-sby.ac.id](mailto:adianto@untag-sby.ac.id)

**Fakultas Hukum Universitas Tujuh Belas Agustus Surabaya**

### **ABSTRAK**

Kasus barang cacat produksi sering kali menimbulkan kerugian bagi konsumen dan menjadi perhatian penting dalam hukum perlindungan konsumen. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa produk yang dipasarkan aman dan sesuai dengan standar kualitas. Namun, kenyataan menunjukkan adanya pelanggaran yang sering kali merugikan konsumen, baik secara material maupun non-material. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap barang cacat produksi berdasarkan perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan yuridis normatif yang mendalam terhadap peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta kajian literatur dari berbagai jurnal hukum dan kasus terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang cacat produksi mencakup tanggung jawab mutlak (*strict liability*) tanpa perlu pembuktian unsur kesalahan. Hal ini memberikan perlindungan yang lebih besar bagi konsumen, namun pelaksanaannya sering kali menghadapi kendala, seperti kurangnya kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dan lemahnya penegakan hukum. Pembahasan juga menggarisbawahi pentingnya pelaku usaha menerapkan kontrol kualitas yang ketat dan transparansi dalam produksi untuk mengurangi risiko barang cacat. Kesimpulannya, sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia memerlukan penguatan melalui edukasi konsumen dan penegakan hukum yang lebih efektif untuk menjamin tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang cacat produksi.

**Kata kunci:** barang cacat produksi, perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha.

## **A. Pendahuluan**

Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap barang cacat produksi merupakan salah satu isu penting dalam konteks perlindungan konsumen. Era perdagangan modern, di mana arus barang dan jasa semakin cepat serta melibatkan berbagai pihak dalam rantai distribusi, konsumen sering kali berada pada posisi yang rentan. Barang yang cacat produksi tidak hanya dapat merugikan konsumen dari segi finansial, tetapi juga berpotensi membahayakan keselamatan, kesehatan, dan lingkungan hidup. Oleh karena itu, pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas barang cacat produksi menjadi aspek krusial dalam sistem hukum perlindungan konsumen. Di Indonesia, regulasi terkait tanggung jawab pelaku usaha telah diatur dalam **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)**. Pasal 19 UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi apabila barang yang dihasilkan atau diperdagangkan terbukti cacat. Namun, dalam implementasinya, banyak tantangan yang dihadapi, seperti lemahnya pengawasan, kurangnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya, dan interpretasi hukum yang sering kali menguntungkan pihak produsen.

Cacat produksi dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti cacat desain, cacat proses pembuatan, atau cacat distribusi. Misalnya, cacat desain mengacu pada kesalahan dalam tahap perencanaan produk sehingga produk tersebut tidak aman untuk digunakan. Sementara itu, cacat produksi biasanya terjadi akibat kesalahan dalam proses manufaktur, seperti penggunaan bahan yang tidak sesuai standar. Adapun cacat distribusi dapat mencakup kesalahan pengemasan atau penyimpanan yang menyebabkan barang tidak layak konsumsi. Semua jenis cacat ini menimbulkan kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atau tindakan perbaikan yang sesuai. Konteks global, tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang cacat produksi diatur melalui berbagai konvensi dan kebijakan internasional, seperti **United Nations Guidelines for Consumer Protection**. Negara-negara maju, seperti Amerika Serikat dan Uni Eropa, telah menerapkan regulasi ketat terkait product liability. Sebagai contoh, di Uni Eropa, **Directive 85/374/EEC** mengatur bahwa produsen bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh produk yang cacat, terlepas dari ada tidaknya unsur kelalaian. Prinsip strict liability ini memastikan bahwa konsumen tidak perlu membuktikan kesalahan produsen, melainkan cukup membuktikan adanya kerugian dan hubungan kausal dengan produk yang cacat. Sebaliknya, di Indonesia, pendekatan hukum lebih condong kepada tanggung jawab berbasis kesalahan (fault-based liability), di mana konsumen harus membuktikan bahwa pelaku usaha telah melakukan kelalaian. Hal ini sering kali menyulitkan konsumen karena posisi mereka yang lemah secara ekonomi maupun pengetahuan

hukum dibandingkan dengan pelaku usaha. Akibatnya, banyak kasus cacat produksi yang tidak diselesaikan dengan adil, baik melalui jalur litigasi maupun mediasi.

Dampak dari barang cacat produksi tidak hanya dirasakan oleh individu konsumen, tetapi juga oleh masyarakat luas. Misalnya, kasus produk makanan yang tidak layak konsumsi dapat menyebabkan keracunan massal, sedangkan produk elektronik yang cacat dapat memicu kebakaran atau ledakan. Pada tahun-tahun terakhir, berbagai kasus cacat produk yang menarik perhatian publik di Indonesia menunjukkan lemahnya penerapan tanggung jawab pelaku usaha. Beberapa contoh kasus termasuk produk kosmetik yang menyebabkan iritasi kulit, makanan olahan yang mengandung bahan berbahaya, hingga kendaraan bermotor dengan sistem rem yang tidak berfungsi optimal. Selain itu, tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya terbatas pada pemberian ganti rugi secara material, tetapi juga mencakup upaya untuk mencegah terulangnya cacat produksi. Dalam hal ini, konsep **corporate social responsibility (CSR)** dapat memainkan peran penting. Pelaku usaha yang bertanggung jawab seharusnya proaktif dalam memastikan bahwa produk mereka memenuhi standar keamanan dan kualitas yang ditetapkan. Hal ini mencakup investasi dalam teknologi manufaktur yang lebih baik, pelatihan tenaga kerja, serta pengawasan kualitas yang ketat pada setiap tahap produksi. Dari perspektif konsumen, penguatan edukasi mengenai hak-hak konsumen menjadi aspek yang tidak kalah penting. Banyak konsumen di Indonesia yang belum memahami bahwa mereka berhak untuk mendapatkan barang yang aman, sesuai spesifikasi, dan bebas dari cacat. Rendahnya literasi hukum ini sering kali dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab mereka. Oleh karena itu, lembaga perlindungan konsumen, seperti **Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)**, memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesadaran masyarakat melalui kampanye, advokasi, dan layanan pengaduan.

Lebih jauh, perkembangan teknologi informasi juga menghadirkan dimensi baru dalam tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang cacat produksi. Dengan semakin maraknya perdagangan elektronik (e-commerce), konsumen kini memiliki akses ke berbagai produk dari dalam maupun luar negeri. Namun, transaksi daring ini juga membawa risiko tambahan, seperti sulitnya melacak produsen ketika terjadi cacat produksi atau kompleksitas hukum lintas negara. Banyak kasus, konsumen menghadapi kesulitan dalam mengajukan klaim terhadap pelaku usaha yang berbasis di luar negeri. Untuk menjawab tantangan tersebut, perlu adanya penguatan kerangka hukum yang responsif terhadap dinamika perdagangan modern. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah memperluas penerapan prinsip **strict liability** di Indonesia, khususnya untuk produk yang berisiko tinggi terhadap keselamatan konsumen. Selain itu,

pemerintah dapat meningkatkan pengawasan terhadap produk yang beredar di pasaran melalui kolaborasi antara instansi terkait, seperti **Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM)** dan **Kementerian Perindustrian**.

Pendekatan lain yang dapat dipertimbangkan adalah penyelesaian sengketa melalui mekanisme alternatif, seperti mediasi dan arbitrase. Proses ini biasanya lebih cepat dan biaya lebih rendah dibandingkan dengan litigasi di pengadilan. Dalam konteks ini, pembentukan badan khusus yang menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat menjadi solusi yang efektif. Sebagai tambahan, aspek keberlanjutan (sustainability) juga menjadi bagian penting dari tanggung jawab pelaku usaha. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap isu lingkungan, pelaku usaha diharapkan tidak hanya memproduksi barang yang aman bagi konsumen, tetapi juga ramah lingkungan. Cacat produksi yang terkait dengan penggunaan bahan berbahaya atau proses produksi yang mencemari lingkungan dapat menimbulkan dampak jangka panjang yang merugikan.

## **B. Metode Penelitian**

Metode yuridis normatif adalah pendekatan penelitian hukum yang berfokus pada analisis norma-norma hukum tertulis yang berlaku, seperti undang-undang, peraturan, dan doktrin metode ini sangat relevan karena topik tersebut berkaitan erat dengan norma hukum yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan menelaah berbagai ketentuan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Pertama, **UUPK** menjadi instrumen utama dalam pembahasan tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang cacat produksi. UUPK, khususnya Pasal 19, mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan. Pelaku usaha diwajibkan memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau tindakan lain sesuai kesepakatan. Penelitian yuridis normatif menggunakan ketentuan ini untuk menilai kewajiban hukum pelaku usaha dan bagaimana tanggung jawab tersebut diterapkan dalam berbagai kasus. Selain itu, UUPK juga memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk mengajukan tuntutan apabila pelaku usaha tidak memenuhi tanggung jawabnya, sehingga memberikan landasan kuat dalam membahas hak-hak konsumen. Kedua, **KUH Perdata** relevan dalam menjelaskan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, khususnya dalam konteks perjanjian jual beli (Pasal 1457 KUH Perdata). Dalam transaksi jual beli, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyerahkan barang yang sesuai dengan spesifikasi yang disepakati dan bebas dari cacat. Jika barang tersebut cacat, Pasal 1365 KUH Perdata tentang perbuatan melawan hukum dapat dijadikan dasar untuk menuntut ganti rugi. Penelitian ini mengkaji bagaimana pelaku usaha dapat dianggap lalai (wanprestasi) apabila barang yang diserahkan tidak sesuai dengan standar yang

dijanjikan, serta bagaimana konsumen dapat memanfaatkan ketentuan ini untuk menuntut haknya.

Ketiga, **KUHD** menjadi acuan dalam menganalisis tanggung jawab pelaku usaha dalam lingkup perdagangan. Sebagai peraturan yang lebih spesifik dibandingkan KUH Perdata, KUHD mengatur berbagai aspek perdagangan, termasuk kewajiban pelaku usaha dalam rantai distribusi. Misalnya, pelaku usaha yang bergerak di bidang distribusi barang memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa barang yang dijual telah memenuhi standar kualitas yang ditentukan. Dengan metode yuridis normatif, penelitian ini menguraikan tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya dari perspektif produsen tetapi juga distributor, pengecer, dan pihak lain dalam rantai perdagangan. Melalui pendekatan yuridis normatif, analisis tidak hanya terbatas pada pembacaan pasal-pasal hukum, tetapi juga pada interpretasi hukum yang relevan. Misalnya, penelitian ini akan meninjau bagaimana pengadilan di Indonesia menerapkan UUPK, KUH Perdata, dan KUHD dalam kasus nyata. Putusan pengadilan menjadi sumber hukum yang penting dalam memahami bagaimana norma-norma hukum tersebut diimplementasikan secara praktis. Selain itu, metode ini memungkinkan analisis perbandingan dengan regulasi internasional untuk memberikan pandangan yang lebih luas tentang tanggung jawab pelaku usaha. Pendekatan yuridis normatif juga berguna untuk mengidentifikasi kelemahan dalam regulasi yang ada. Sebagai contoh, walaupun UUPK memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi, penerapannya sering kali menghadapi kendala, seperti beban pembuktian yang berat di pihak konsumen. Penggunaan metode ini, penelitian dapat menawarkan rekomendasi untuk memperkuat perlindungan konsumen, baik melalui revisi undang-undang maupun melalui penerapan prinsip hukum yang lebih progresif, seperti **strict liability** atau tanggung jawab mutlak, yang sudah diterapkan di banyak negara maju.

#### **Hasil dan Pembahasan**

Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap barang cacat produksi merupakan salah satu aspek penting dalam perlindungan konsumen. Di Indonesia, tanggung jawab ini diatur secara rinci dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 19 UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atas kerugian yang diderita konsumen akibat barang yang cacat. Namun, implementasi ketentuan ini sering kali menghadapi berbagai tantangan, mulai dari kurangnya kesadaran konsumen hingga lemahnya pengawasan pemerintah terhadap pelaku usaha. Secara umum, cacat produksi dapat dibagi menjadi tiga kategori: cacat desain, cacat manufaktur, dan cacat distribusi. Cacat desain terjadi ketika produk dirancang dengan cara yang tidak aman, sehingga berisiko bagi konsumen meskipun diproduksi sesuai dengan rencana. Contohnya, mainan anak yang memiliki bagian kecil yang mudah lepas sehingga dapat menyebabkan tersedak. Cacat manufaktur adalah kesalahan yang terjadi dalam proses pembuatan, seperti produk makanan yang terkontaminasi bahan berbahaya selama proses produksi. Sementara itu, cacat distribusi berkaitan dengan kesalahan dalam

pengemasan, penyimpanan, atau distribusi barang, seperti produk makanan yang basi akibat penyimpanan yang tidak sesuai standar.

Konteks hukum, pelaku usaha bertanggung jawab atas barang cacat produksi berdasarkan prinsip fault-based liability yang dianut dalam UUPK. Prinsip ini mensyaratkan konsumen untuk membuktikan bahwa pelaku usaha telah lalai dalam memenuhi kewajibannya sehingga menyebabkan cacat produksi. Namun, di negara-negara maju seperti Amerika Serikat dan Uni Eropa, tanggung jawab atas barang cacat produksi umumnya diatur berdasarkan prinsip strict liability, di mana pelaku usaha bertanggung jawab tanpa mempersoalkan ada atau tidaknya kelalaian. Hal ini mempermudah konsumen dalam mengajukan tuntutan ganti rugi. Selain UUPK, aturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha juga ditemukan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Dalam Pasal 1365 KUH Perdata, disebutkan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain mengharuskan pelaku untuk memberikan ganti rugi. Ketentuan ini dapat digunakan oleh konsumen yang dirugikan akibat barang cacat produksi untuk mengajukan klaim terhadap pelaku usaha. Namun, penerapan pasal ini sering kali terhambat oleh kurangnya bukti yang cukup dari pihak konsumen, terutama ketika cacat produksi tidak terlihat secara langsung (hidden defects).

Pada saat yang sama, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) memberikan dasar hukum tambahan dalam hal hubungan perdagangan. Dalam transaksi dagang, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjamin bahwa barang yang diperdagangkan sesuai dengan standar yang dijanjikan. Jika barang tersebut cacat, pelaku usaha dapat dianggap melakukan wanprestasi, yang juga menjadi dasar untuk tuntutan ganti rugi oleh konsumen. Namun, regulasi dalam KUHD belum secara spesifik mengatur mengenai tanggung jawab atas barang cacat produksi, sehingga ketentuan ini lebih sering dilihat sebagai pelengkap daripada aturan utama. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang cacat produksi tidak hanya melibatkan aspek hukum, tetapi juga menyentuh dimensi etika dan sosial. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab moral untuk memastikan bahwa produk yang mereka hasilkan aman dan bermanfaat bagi konsumen. Dalam hal ini, penerapan prinsip corporate social responsibility (CSR) menjadi penting. Sebagai bagian dari CSR, pelaku usaha diharapkan untuk memprioritaskan kualitas dan keamanan produk mereka, bahkan sebelum tuntutan hukum diajukan<sup>1</sup>. Misalnya, beberapa perusahaan besar secara sukarela menarik kembali (recall) produk yang terbukti cacat untuk melindungi konsumen dan mempertahankan reputasi mereka.

Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi adalah ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen sering kali berada dalam posisi yang lemah, baik dari segi ekonomi, pengetahuan hukum, maupun akses terhadap informasi. Akibatnya, banyak kasus cacat produksi yang tidak pernah sampai ke pengadilan karena konsumen tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk mengajukan

---

<sup>1</sup> Siwiyanti, L. (2024). *Etika Bisnis Dan Corporate Social Responsibility (CSR) Berbasis Nilai*. Deepublish.



tuntutan. Dalam situasi ini, peran lembaga perlindungan konsumen, seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), menjadi sangat penting. Lembaga ini dapat membantu konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha melalui mediasi atau advokasi. Di sisi lain, pengawasan pemerintah terhadap barang yang beredar di pasaran juga masih perlu ditingkatkan. Lembaga seperti Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) dan Kementerian Perindustrian memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa produk yang dijual di Indonesia memenuhi standar kualitas dan keamanan. Namun, dalam praktiknya, pengawasan sering kali terbatas pada produk-produk tertentu, seperti makanan dan obat-obatan, sementara produk lain, seperti barang elektronik atau mainan anak, belum diawasi secara optimal.

Selain pengawasan, edukasi kepada masyarakat juga menjadi kunci dalam meningkatkan perlindungan konsumen. Banyak konsumen yang tidak mengetahui bahwa mereka berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan spesifikasi dan bebas dari cacat. Oleh karena itu, kampanye edukasi mengenai hak-hak konsumen perlu digencarkan, baik melalui media massa maupun melalui program-program komunitas. Tantangan lainnya muncul dari perkembangan perdagangan elektronik (e-commerce)<sup>2</sup>. Dalam transaksi daring, konsumen sering kali kesulitan untuk mengevaluasi kualitas produk sebelum membeli. Selain itu, ketika barang yang diterima cacat, konsumen sering menghadapi hambatan dalam mengajukan keluhan, terutama jika penjualnya berada di luar negeri. Dalam situasi ini, peraturan nasional seperti UUPK perlu disinergikan dengan aturan internasional untuk memastikan bahwa hak konsumen tetap terlindungi. Dari perspektif global, banyak negara telah menerapkan pendekatan yang lebih progresif dalam menangani barang cacat produksi. Sebagai contoh, Directive 85/374/EEC di Uni Eropa mengadopsi prinsip strict liability untuk barang cacat. Prinsip ini mewajibkan produsen untuk bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh produk mereka tanpa memerlukan pembuktian kelalaian. Hal ini memberikan perlindungan yang lebih kuat bagi konsumen dan mendorong pelaku usaha untuk lebih berhati-hati dalam memproduksi barang.

Bagi Indonesia, adopsi prinsip strict liability dapat menjadi solusi untuk mengatasi beberapa kelemahan dalam sistem hukum yang ada. Namun, hal ini memerlukan penyesuaian hukum yang cukup signifikan, termasuk perubahan dalam UUPK dan aturan pendukung lainnya. Selain itu, penerapan strict liability juga memerlukan dukungan infrastruktur hukum yang memadai, seperti sistem pengadilan yang cepat dan efisien serta mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang cacat produksi adalah isu yang kompleks dan multidimensional. Di satu sisi, hukum memberikan kerangka yang jelas untuk mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Namun, di sisi lain, tantangan dalam implementasi hukum tersebut menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih holistik. Selain memperkuat regulasi dan pengawasan,

---

<sup>2</sup> Rais, M. A. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Investor Pada Praktik Jual Beli Komoditi Dengan Menggunakan Robot Trading* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).

diperlukan juga kesadaran bersama antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang lebih adil dan berkelanjutan.

Konteks hukum, pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap barang cacat produksi merupakan implementasi dari prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam berbagai regulasi nasional, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)<sup>3</sup>. UUPK menetapkan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memastikan barang yang dijual memenuhi standar keamanan, kenyamanan, dan keandalan. Barang yang cacat produksi dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap kewajiban ini, karena dapat menyebabkan kerugian material maupun immaterial bagi konsumen. Pasal 19 UUPK, diatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi, penggantian, atau ganti rugi kepada konsumen yang menderita kerugian akibat penggunaan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian. Shopee, sebagai platform e-commerce, menjalankan prinsip ini dengan memberikan mekanisme penyelesaian yang transparan dan cepat, seperti penggantian barang cacat dengan barang berkualitas baik atau pengembalian dana. Kebijakan ini mencerminkan kepatuhan terhadap kerangka hukum perlindungan konsumen, sekaligus menunjukkan tanggung jawab sosial platform sebagai fasilitator transaksi. Perspektif hukum perdata, pertanggungjawaban pelaku usaha atas barang cacat produksi juga dapat dikaitkan dengan ketentuan tentang wanprestasi dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Ketika barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan spesifikasi atau deskripsi, pelaku usaha dapat dianggap gagal memenuhi perjanjian, yang merupakan bentuk wanprestasi. Situasi ini, konsumen berhak menuntut penggantian barang, pembatalan transaksi, atau kompensasi atas kerugian yang diderita. Shopee, melalui kebijakan seperti **Garansi Shopee**, membantu menjembatani hak konsumen ini, sehingga proses hukum yang formal dapat dihindari.

Selanjutnya, dalam konteks hukum dagang, pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha dapat dilihat dari peran Shopee sebagai perantara perdagangan (intermediary). Meskipun Shopee bukan pihak langsung yang memproduksi barang, platform ini memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk memastikan bahwa produk yang dijual melalui ekosistemnya memenuhi standar yang layak. Hal ini dapat dikaitkan dengan prinsip dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang mengatur kewajiban dalam hubungan perdagangan untuk bertindak dengan itikad baik dan memberikan informasi yang benar kepada semua pihak. Penerapannya, Shopee juga berperan sebagai mediator untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan penjual terkait barang cacat produksi. Pendekatan ini mencerminkan prinsip non-litigasi dalam penyelesaian sengketa konsumen, yang diatur dalam Pasal 45 UUPK<sup>4</sup>. Dengan memberikan solusi seperti penggantian barang atau pengembalian dana tanpa harus melalui proses pengadilan, Shopee tidak hanya

---

3

4



mendukung pelaksanaan hukum, tetapi juga membantu mengurangi beban sistem peradilan nasional. Konsumen mendapatkan keadilan secara cepat dan efektif, sementara penjual diberi dorongan untuk menjaga kualitas produk mereka. Penerapan mekanisme penggantian barang cacat ini juga sejalan dengan prinsip keadilan distributif dalam hukum, di mana konsumen sebagai pihak yang dirugikan mendapatkan perlakuan yang setara dengan kerugian yang mereka alami. Shopee memastikan bahwa konsumen tidak dirugikan oleh cacat produksi, baik secara finansial maupun dalam hal pengalaman belanja. Dengan cara ini, platform menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih adil dan aman, sekaligus mematuhi norma hukum yang berlaku.

Ketika barang yang dibeli konsumen melalui Shopee mengalami cacat produksi, platform ini memiliki mekanisme yang dirancang untuk melindungi hak konsumen dan memastikan kepuasan mereka. Salah satu langkah utama yang diambil adalah memberikan kemudahan proses penggantian barang cacat dengan barang yang berkualitas baik. Langkah ini mencerminkan upaya Shopee untuk mempertahankan reputasi sebagai platform e-commerce terpercaya sekaligus memperkuat hubungan baik antara konsumen dan penjual. Proses penggantian dimulai dengan mekanisme pengaduan yang sederhana dan mudah diakses. Konsumen dapat mengajukan keluhan melalui fitur layanan pelanggan atau langsung melalui aplikasi Shopee. Dalam pengaduannya, konsumen biasanya diminta untuk menyertakan bukti, seperti foto atau video barang yang cacat, beserta penjelasan singkat mengenai masalah yang dialami. Pendekatan ini memastikan bahwa penjual dan Shopee memiliki cukup informasi untuk menilai keaslian klaim konsumen. Prosedur ini dirancang untuk meminimalkan beban administrasi yang sering kali menjadi kendala dalam mengajukan komplain di platform lain. Setelah pengaduan diterima, Shopee memberikan waktu kepada penjual untuk menanggapi klaim tersebut. Jika penjual mengakui cacat produksi atau Shopee menemukan bukti kuat yang mendukung klaim konsumen, penjual diwajibkan untuk menawarkan solusi. Solusi yang biasanya ditawarkan mencakup penggantian barang dengan yang baru, pengembalian dana, atau opsi lain yang disepakati bersama. Shopee sering kali bertindak sebagai mediator untuk memastikan bahwa proses penyelesaian berjalan dengan lancar dan adil bagi kedua belah pihak.

Kebijakan Shopee juga mencerminkan prinsip tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk yang diperdagangkan. Kasus barang cacat produksi, platform ini menuntut penjual untuk bertanggung jawab sepenuhnya. Shopee mengharuskan penjual untuk menyediakan barang pengganti yang memenuhi spesifikasi yang sama atau lebih baik dari barang yang cacat. Langkah ini tidak hanya melindungi konsumen dari kerugian finansial, tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap platform dan penjual. Selain itu, Shopee memiliki program **Garansi Shopee**, yang dirancang untuk memberikan perlindungan tambahan kepada konsumen. Program ini memastikan bahwa dana konsumen tetap ditahan oleh Shopee hingga barang yang diterima sesuai dengan deskripsi dan kualitas yang dijanjikan.

Dalam situasi di mana barang cacat ditemukan, konsumen dapat memanfaatkan program ini untuk meminta pengembalian dana tanpa harus berurusan langsung dengan penjual yang mungkin tidak kooperatif. Fitur ini memberikan rasa aman bagi konsumen, terutama dalam transaksi dengan penjual baru atau yang belum memiliki reputasi baik. Adanya kebijakan seperti ini, Shopee tidak hanya mengatasi masalah barang cacat secara praktis, tetapi juga mempromosikan akuntabilitas di antara penjual. Penjual didorong untuk memastikan bahwa barang yang mereka kirimkan telah melalui pemeriksaan kualitas yang memadai sebelum sampai ke tangan konsumen<sup>5</sup>. Kebijakan ini juga menciptakan standar yang lebih tinggi dalam ekosistem e-commerce, di mana kualitas produk menjadi salah satu faktor utama yang diprioritaskan oleh para pelaku usaha. Shopee juga memberikan penilaian langsung terhadap kinerja penjual melalui sistem ulasan. Ketika masalah cacat barang ditangani dengan baik, konsumen sering kali memberikan ulasan positif yang membantu meningkatkan reputasi penjual. Sebaliknya, penjual yang gagal menangani keluhan secara memuaskan dapat menerima ulasan negatif yang berpengaruh pada tingkat kepercayaan konsumen terhadap toko mereka. Shopee tidak hanya memastikan kepuasan konsumen tetapi juga mendorong penjual untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka. Langkah-langkah yang diambil Shopee ini menunjukkan bagaimana platform e-commerce dapat memainkan peran penting dalam memastikan tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang cacat produksi. Mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan adil, Shopee tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga membantu menciptakan ekosistem perdagangan yang lebih transparan dan berkelanjutan.

### **Kesimpulan**

Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap barang cacat produksi merupakan wujud perlindungan konsumen yang menjadi tanggung jawab moral, hukum, dan sosial dari pelaku usaha. Dalam konteks e-commerce seperti yang diterapkan Shopee, mekanisme penggantian barang cacat dengan barang yang berkualitas baik mencerminkan komitmen untuk menjaga kepercayaan konsumen. Proses yang melibatkan pengaduan, evaluasi klaim, dan penyelesaian berupa penggantian barang atau pengembalian dana menunjukkan pendekatan yang adil dan terstruktur, memudahkan konsumen dalam mendapatkan haknya tanpa kerumitan administratif. Kebijakan seperti **Garansi Shopee** juga menjadi bukti nyata bahwa platform e-commerce dapat memberikan perlindungan tambahan kepada konsumen. Menahan dana hingga barang yang diterima memenuhi deskripsi dan spesifikasi, Shopee tidak hanya melindungi konsumen dari potensi kerugian finansial tetapi juga menciptakan rasa aman dalam bertransaksi. Hal ini menunjukkan bahwa peran platform dalam menjembatani hubungan antara penjual dan pembeli sangat penting, terutama dalam menciptakan transparansi dan akuntabilitas.

Selain memberikan solusi praktis, kebijakan ini juga mendorong penjual untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan. Adanya mekanisme ulasan, reputasi penjual dapat terbangun atau terganggu berdasarkan bagaimana mereka menangani keluhan konsumen. Hal ini tidak hanya menciptakan tekanan positif bagi penjual untuk lebih berhati-hati dalam menjaga kualitas produk tetapi juga membantu menciptakan ekosistem e-commerce yang kompetitif dan sehat, di mana kepuasan konsumen menjadi prioritas utama. Kebijakan Shopee dalam menangani barang cacat produksi mencerminkan pentingnya kolaborasi antara pelaku usaha, platform e-commerce, dan konsumen dalam menciptakan perdagangan yang adil dan berkelanjutan. Melalui pendekatan yang terintegrasi, Shopee tidak hanya menjawab kebutuhan konsumen tetapi juga memberikan kontribusi terhadap perkembangan standar perlindungan konsumen di era digital. Mekanisme yang diterapkan ini dapat menjadi model bagi pelaku usaha lainnya dalam menjaga kepercayaan konsumen dan membangun hubungan bisnis yang berkelanjutan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ady, E. N. S., Nisrina, F. B., Ramadhani, F., & Irawan, F. (2022). Urgensi KUHD Dalam Menangani Risiko Kejahatan Siber Pada Transaksi E-Commerce: Pentingnya Kodifikasi Ketentuan Umum Hukum Dagang sebagai respon pemerintah terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 2(1), 45-55.
- Bakhar, M., Harto, B., Gugat, R. M. D., Hendrayani, E., Setiawan, Z., Surianto, D. F., ... & Tampubolon, L. P. D. (2023). *PERKEMBANGAN STARTUP DI INDONESIA (Perkembangan Startup di Indonesia dalam berbagai bidang)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Handriani, A. (2020). Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online. *Pamulang Law Review*, 3(2), 127-138.
- Licardi, S., Limpong, M. J. E., & Najib, M. (2023). Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Produk Cacat yang Merugikan Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2), 2251-2257.
- Licardi, S., Limpong, M. J. E., & Najib, M. (2023). Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Produk Cacat yang Merugikan Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2), 2251-2257.

- Lubis, I. M. (2024). *Pengaruh penerapan etika bisnis islam terhadap kinerja UMKM di Kabupaten Tapanuli Tengah dengan keunggulan kompetitif sebagai variabel modiator* (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan).
- Masrukhin, M. (2023). *Rekonstruksi Regulasi Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Rangka Mewujudkan Perlindungan Konsumen Yang Berbasis Nilai Keadilan* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG).
- Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 441-450.
- Purwito, E. (2023). Konsep Perlindungan Hukum Konsumen dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya. *DEKRIT (Jurnal Magister Ilmu Hukum)*, 13(1), 109-129.
- Rais, M. A. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Investor Pada Praktik Jual Beli Komoditi Dengan Menggunakan Robot Trading* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Rusdi Gunawan, R. (2024). *PENEGAKAN HUKUM TERHADAP IMPORTIR PAKAIAN IMPOR BEKAS OLEH POLRESTA PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERDAGANGAN NOMOR 7 TAHUN 2014* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Siwiyanti, L. (2024). *Etika Bisnis Dan Corporate Social Responsibility (CSR) Berbasis Nilai*. Deepublish.