

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP  
KONSUMEN TERKAIT BARANG CACAT PRODUK**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**AREL SAPUTRA SETYAWAN**

**NIM : 1312100014**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2024**

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP  
KONSUMEN TERKAIT BARANG CACAT PRODUK**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Arel Saputra Setyawan**

**NIM: 1312100014**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2024**

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP  
KONSUMEN TERKAIT BARANG CACAT PRODUK**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat Guna  
Mencapai Gelar Sarjana Hukum**

**OLEH :**

**AREL SAPUTRA SETYAWAN**

**NIM : 1312100014**

**Persetujuan Dosen Pembimbing**



**H.R. Adiarto Mardjiono S.H., M.Si.**

**NPP : 20310930394**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP  
KONSUMEN TERKAIT BARANG CACAT PRODUK**

Oleh:

**AREL SAPUTRA SETYAWAN**

**NIM : 1312100014**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji dan Dinyatakan Lulus Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Pada Tanggal 10 Desember 2024**

**Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No. SK: 1431/ST/FH/XII/2024**

**Tanggal 6 Desember 2024**

**TIM PENGUJI**

**Ketua : Dr. Erny Herlin Setyorini, S.H., M.H.  
NIP/NPP: 20310170749**



**Sekretaris : Dr. Syofyan Hadi, S.H., MH.  
NIP/NPP: 20310130611**



**Anggota : H.R Adianto Mardijono, S.H., M.Si.  
NIP/NPP: 20310930394**



**Mengetahui:**

**Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,**



**Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H., CMC.**

**NPP/NIP: 20310860065**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arel Saputra Setyawan  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan yang akan dimuat di Jurnal Innovative: Journal Of Social Science Research 4 (6), 3144-3160 dengan judul:

*The Perpetrators Lialibilty to the consumer regarding products that are defective*

Benar bebas dari plagiasi dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian surat ini saya buat dipergunakan dengan sebagaimana semestinya.

Surabaya, 24 Desember 2024

Yang membuat pernyataan,



Arel Saputra Setyawan  
NBI: 1312100014

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Arel Saputra Setyawan

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

NPM : 1312100014

Dengan ini menyatakan bahwa judul jurnal PertanggungJawaban Pelaku Usaha Terhadap Barang Cacat Produk yang dimuat di Jurnal Transparasi Hukum Vol 8 Nomor 1 Tahun 2025 dengan judul :

*The Perpetrators Lialibility to the consumer regarding products that are defective*

Benar bebas dari plagiasi, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 24 Desember 2024

Yang Membuat pernyataan,



Arel Saputra Setyawan

NIM: 1312100014

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arel Saputra Setyawan  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

### **"PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN TERKAIT BARANG CACAT PRODUK"**

Merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan Duplikasi dari karya atau tulisan orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang dapat diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar bacaan.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur Plagiasi, saya bersedia jika skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, 24 Desember 2024

Yang membuat pernyataan,



Arel Saputra Setyawan

NBI: 1312100014



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arel Saputra Setyawan  
NBI : 1312100014  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul :

**“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP  
KONSUMEN TERKAIT BARANG CACAT PRODUK”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 24 Desember 2024

Yang Menyatakan,



Arel Saputra Setyawan

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Tuhan atas Segala Puji Syukur hanya kepadanya Tuhan Yang Maha Esa, yang memiliki sifat yang terbaik, yang telah memberikan semua kelancaran dan memberikan kemudahan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Puji Syukur dan salam selalu.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtua saya. Yang selalu tiada berhenti mendukung saya untuk mengerjakan penulisan skripsi ini agar selesai. Serta teman saya yang selalu mendukung dan mendampingi saya dalam pembuatan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan YME karna berkat rahmat dan hidayahnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Program Studi Ilmu Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran tuhan yang maha esa. Karena berkat, rahmat dan karunia serta mukjizatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan selesainya skripsi ini. Tidak ada persembahan terbaik yang dapat penulis berikan selain rasa ucapan terimakasih kepada pihak yang telah banyak membantu penulis. Secara khusus, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku rector universitas 17 agustus 1945 surabaya yang telah mendukung seluruh peserta didik untuk menyelesaikan skripsi ini;
2. Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H., CMC. Selaku dekan fakultas hukum universitas 17 agustus 1945 surabaya yang telah memberikan semangat kepada mahasiswa/mahasiswi yang telah menyelesaikan skripsi;
3. H.R Adianto Mardjiono S.H., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dan memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini;
4. Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan penulis dalam penulisan skripsi ini dan memenuhi finansial skripsi ini;
5. Saudara saya yang selalu mendoakan penulis dalam penulisan skripsi;
6. Teman-Teman penulis yang ikut serta mendoakan untuk skripsi ini dapat diselesaikan lebih cepat;
7. Asmara Nova S dan Rizqi Akbar Kurniawan ikut serta dalam mendukung untuk progress skripsi ini;
8. Roro Wils yang ikut serta juga dalam partisipasi meminjamkan laptop ketika laptop yang biasa saya gunakan terkendala;
9. Nur Ali Afandi dan Muhammad Rizqon ikut serta dalam mendukung progress skripsi ini;
10. Diri sendiri terimakasih karena untuk selalu mengingat bahwa penulisan skripsi ini harus selesai terimakasih atas rasa sedih dan semangat dalam penulisan skripsi ini;

## ABSTRAK

Perlindungan konsumen merupakan bagian penting dalam sistem hukum suatu negara untuk menjaga hak-hak konsumen atas barang yang digunakan. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menjelaskan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap barang cacat produk dan upaya penyelesaian sengketa pelaku usaha kepada konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif dengan analisis terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin hukum. Hasil penelitian menunjukkan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap barang cacat produk yang dimana diatur pada pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan bentuk tanggungjawab ganti rugi dan upaya penyelesaian sengketanya terhadap konsumen melalui peradilan litigasi dan non litigasi yang terdapat pada pasal 42 dan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci:** Perlindungan hukum, konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, penyelesaian sengketa.

## **ABSTRACT**

*Consumer protection is an important part of a country's legal system to safeguard consumer rights over the goods they use. The aim of the research is to find out and explain the responsibility of business actors for product defects and efforts to resolve disputes between business actors to consumers. This research uses a normative approach with analysis of statutory regulations and legal doctrine. The results of the research show the responsibility of business actors for product defective goods which is regulated in Article 19 of the Consumer Protection Law in the form of responsibility for compensation and efforts to resolve disputes against consumers through litigation and non-litigation as contained in Article 42 and Article 45 of the Protection Law. Consumer.*

*Keywords: legal protection, consumer, the responsibility of business doers, settling disputes.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI .....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metode Penelitian.....	6
1.5.1 Jenis Penelitian.....	6
1.5.2 Metode Penelitian .....	6
1.5.3 Sumber dan Jenis Bahan Hukum .....	7
1.5.4 Teknik Analisis Bahan Hukum .....	8
1.6 Pertanggungjawaban Sistematika.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1 Konsumen .....	11
2.2 Perlindungan Konsumen .....	11
2.3 Tinjauan Tentang Barang .....	15
2.3.1 Barang .....	15
2.3.2 Barang Cacat .....	16
2.3.3 Barang Cacat saat Produksi.....	17
2.4 Pelaku Usaha .....	18
2.4.1 Kepatuhan Pelaku Usaha terhadap Regulasi Perlindungan Konsumen .....	19
2.5 Perlindungan Konsumen .....	22

2.6 Hak dan Kewajiban Konsumen Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	24
2.7 Badan Perlindungan Konsumen Nasional .....	28
2.8 Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat .....	29
2.9 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	30
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Barang Cacat Produk.....	33
3.1.1 Kasus Barang Cacat Produk di Indonesia .....	33
3.1.2 Pengaturan Hukum Jika Terjadi Barang Cacat Produk.....	37
3.1.3 Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha terhadap Barang Cacat Produk.....	42
3.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap Barang Cacat Produk .....	45
3.2.1 Landasan Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	45
3.2.2 Definisi dan Dampak Produk Cacat Terhadap Finansial, Operational, Reputasi .....	61
<b>BAB. IV PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
4.1 Kesimpulan .....	69
4.2 Saran.....	69
<b>DAFTAR BACAAN .....</b>	<b>71</b>