



Tanggung Jawab Hukum atas Kerugian yang Diderita Akibat Produk Cacat

Siti Balqis Alayya^{1*}, Syifa Maura Adinda², Rani Bela Septia³, Sintong Arion Hutapea⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Hukum, Universitas Bangka Belitung, Indonesia

Email: inialyaa17@gmail.com¹, syifamauraa3@gmail.com², ranydes183@gmail.com³, sintong-arion@ubb.ac.id⁴

Korespondensi penulis: inialyaa17@gmail.com*

Abstract : *Consumer protection is a crucial aspect in the face of rapid economic development and increased industrial competition, including in the bottled water sector. The Aqua product packaging defect case in Semarang in July 2017 is a clear example of weak quality control and the importance of producer accountability. Defects such as bottle caps that can be pried off without breaking the seal create uncertainty over product safety and reduce consumer confidence. Law No. 8/1999 on Consumer Protection provides a strong legal basis for consumers to obtain safe products and claim compensation for losses due to defective products. Manufacturers have an absolute responsibility to ensure product safety through the implementation of strict quality control systems, early detection of physical defects, and digital tracking for product recalls if necessary. In addition, consumer education and optimization of public complaint media are important parts of the consumer protection system. With a comprehensive preventive and corrective approach, risks due to defective products can be minimized, and public trust in the industry can be maintained.*

Keywords : *Consumer, Producer, Product Defect.*

Abstrak : Perlindungan konsumen merupakan aspek krusial dalam menghadapi pesatnya perkembangan ekonomi dan meningkatnya persaingan industri, termasuk dalam sektor air minum dalam kemasan. Kasus cacat kemasan produk Aqua di Semarang pada Juli 2017 menjadi contoh nyata lemahnya kontrol mutu dan pentingnya akuntabilitas produsen. Cacat seperti tutup botol yang dapat dicungkil tanpa merusak segel menimbulkan ketidakpastian terhadap keamanan produk dan menurunkan kepercayaan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum yang kuat bagi konsumen untuk mendapatkan produk yang aman serta menuntut ganti rugi atas kerugian akibat produk cacat. Produsen memiliki tanggung jawab mutlak untuk memastikan keamanan produk melalui penerapan sistem pengawasan mutu yang ketat, deteksi dini cacat fisik, serta pelacakan digital untuk penarikan produk jika diperlukan. Selain itu, edukasi konsumen dan optimalisasi media pengaduan publik menjadi bagian penting dalam sistem perlindungan konsumen. Dengan pendekatan preventif dan korektif yang menyeluruh, risiko akibat produk cacat dapat ditekan, dan kepercayaan masyarakat terhadap industri dapat dipertahankan.

Kata kunci : Konsumen, Produsen, Cacat Produk.

1. PENDAHULUAN

Kegiatan di bidang ekonomi selama ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, namun telah mengabaikan peraturan hukum yang ada. Kasus produk cacat pada botol Aqua misalnya, dapat dipahami dalam konteks perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. Pada bulan Maret 2025, sejumlah konsumen di Semarang melaporkan bahwa mereka membeli botol Aqua kemasan botol yang mengalami kerusakan atau cacat produksi. Beberapa keluhan yang diterima mencakup retakan pada botol, penutupan yang tidak rapat, dan tanda-tanda kerusakan lain pada kemasan yang dapat berpotensi mengganggu kualitas air mineral tersebut. Keluhan-keluhan ini

konsumen mulai ditanggapi oleh perusahaan dan pihak terkait pugn mulai melakukan penyelidikan awal terhadap masalah tersebut. Tim pengawasan kualitas dan tim produksi dari PT. Aqua Golden Mississippi produsen Aqua mulai memeriksa apakah masalah yang muncul disebabkan oleh cacat produksi atau faktor lain seperti distribusi dan penyimpanan. Produk cacat, termasuk botol Aqua yang rusak atau bermasalah, dapat berimplikasi hukum bagi produsen. Dalam hal ini, Undang-Undang Perlindungan Konsumen melindungi konsumen yang menerima produk dengan cacat, baik yang bersifat tersembunyi maupun eksplisit. Di tengah globalisasi dan perdagangan bebas penting adanya jaminan keamanan bagi barang atau jasa yang beredar belum tentu terjamin keamanannya, sehingga penting adanya perlindungan konsumen menjadi sangat esensial. Salah satu contohnya adalah temuan cacat kemasan pada produk minuman Aqua 330ml produksi PT. Tirta Investama, Dimana tutup botolnya dapat dicungkil tanpa merusak segel, yang merupakan pelanggaran terhadap Pasal 8 ayat (2) dan (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal tersebut melarang para pelaku usaha untuk memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas atau tercemar tanpa menyampaikan informasi yang lengkap dan akurat. Keberadaan produk cacat di pasaran yang dikonsumsi oleh konsumen dapat menimbulkan berbagai kerugian, seperti mual atau masalah Kesehatan lainnya. Menurut Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, produsen bertanggung jawab atas produk yang cacat dan diwajibkan untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang dituakibat penggunaan barang dan jasa yang mereka perdagangkan. Aspek pertama yang perlu diperhatikan dalam perlindungan konsumen adalah masalah tanggung jawab produsen atas kerugian sebagai akibat yang ditimbulkan setelah mengkonsumsi produknya. Konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi yang dapat dituntut oleh konsumen meliputi pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, atau pemberian santuna hal ini diatur dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Konsumen tidak cukup dilindungi hanya berdasarkan kebijakan komplementer memberikan informasi tetapi juga harus ditindaklanjuti dengan kebijakan kompensatoris meminimalkan resiko yang harus ditanggung konsumen. Dampak dari perkembangan ini semakin meningkatkan persaingan di antara Perusahaan penyedia air minum. Untuk menciptakan lingkungan bisnis yang lebih kooperatif dan mendukung program jangka Panjang Perusahaan, termasuk dalam Upaya mempertahankan atau bahkan meningkatkan

pangsa pasar, para pelaku industry ini perlu memberikan perhatian lebih pada pengendalian kualitas produksi. Tanggung jawab melampaui sekedar menjual produk produsen juga memastikan bahwa kualitas dan keselamatan produk yang harus terjamin sebelum produk tersebut dipasarkan. Secara hukum, cacat produksi adalah kategori yang mencakup produk-produk yang tidak memenuhi standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan. Cacat ini dapat terjadi akibat kesalahan dalam proses produksi, penggunaan bahan yang tidak sesuai, atau kesalahan dalam pengemasan produk. Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa setiap konsumen berhak menerima produk yang bebas dari cacat produksi yang bisa menimbulkan kerugian atau bahaya. Jika terjadi cacat produksi pada produk Aqua di Semarang, maka produsen berkewajiban untuk mengganti atau menarik Kembali produk tersebut serta memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penting untuk mengungkap dan mempertanggungjawabkan penyebab cacat produksi tersebut. Penyelesaian masalah ini memerlukan bukti yang kuat dan analisis mendalam mengenai proses produksi Aqua di Semarang. Oleh karena itu, pemeriksaan laboratorium atau investigasi lebih lanjut diperlukan untuk menentukan apakah cacat tersebut disebabkan oleh faktor internal produksi atau karena kesalahan lainnya. Selain itu, Pasal 9 UU Perlindungan Konsumen mengatur bahwa jika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha terkait produk cacat, maka konsumen berhak mengajukan gugatan kepada lembaga penyelesaian sengketa atau melalui jalur peradilan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu suatu pendekatan yang mengkaji peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta putusan-putusan pengadilan yang relevan dengan tanggung jawab produsen atas kerugian akibat produk cacat. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis bagaimana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, serta menilai penerapannya dalam kasus cacat kemasan produk air minum dalam kemasan seperti yang terjadi pada produk Aqua. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

3. PEMBAHASAN

Aspek Hukum Tanggung Jawab Produsen terhadap Konsumen

Di Indonesia, tanggung jawab produsen terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat produk cacat diatur dalam berbagai regulasi, terutama Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 19 UU tersebut menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat penggunaan barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan. Dasar hukum ini memberikan landasan untuk menuntut produsen atas kerugian yang terjadi akibat produk cacat.

Konsep hukum yang sering diterapkan dalam kasus ini adalah strict liability, atau tanggung jawab mutlak. Artinya, produsen dapat dimintai pertanggungjawaban atas cacat produk meskipun tidak ada unsur kesengajaan atau kelalaian dalam proses produksi. Tujuan prinsip ini adalah untuk melindungi konsumen yang menjadi pihak yang lebih rentan dalam hubungan antara produsen dan konsumen.

Selain itu, produsen juga wajib memberikan informasi yang jelas dan benar terkait produknya, termasuk risiko atau potensi bahaya yang mungkin timbul. Informasi yang tidak memadai atau menyesatkan dapat menjadi dasar tuntutan hukum tambahan terhadap produsen.

Jenis Cacat Produk

Ada beberapa jenis cacat produk yang dapat menjadi dasar klaim hukum oleh konsumen:

- a. Cacat Desain: Produk dirancang dengan cara yang berbahaya atau tidak aman, meskipun diproduksi sesuai desain tersebut. Contoh: mainan anak yang memiliki bagian kecil yang mudah dilepas dan dapat tertelan.
- b. Cacat Produksi: Terjadi kesalahan selama proses pembuatan, sehingga produk menjadi tidak aman. Contoh: botol air minum yang mengandung zat kimia berbahaya akibat proses produksi yang tidak steril.
- c. Cacat Instruksi: Kurangnya informasi atau panduan penggunaan yang dapat menyebabkan konsumen menggunakan produk dengan cara yang berbahaya. Contoh: alat listrik yang tidak disertai peringatan tentang bahaya tegangan tinggi.

Pihak yang Bertanggung Jawab

Dalam kasus produk cacat, pihak-pihak yang dapat dimintai tanggung jawab meliputi:

- a) Produsen: Sebagai pihak utama yang memproduksi barang, mereka memiliki tanggung jawab utama untuk memastikan kualitas dan keamanan produk.
- b) Distributor atau Penjual: Jika distributor atau penjual mengetahui cacat produk tetapi tetap menjualnya kepada konsumen, mereka juga dapat dimintai pertanggungjawaban.
- c) Pihak Sertifikasi atau Pengawas: Dalam kasus tertentu, lembaga yang bertugas melakukan pengawasan atau sertifikasi produk dapat dimintai tanggung jawab jika ditemukan kelalaian dalam tugas mereka.

Namun, penting untuk dicatat bahwa tanggung jawab utama biasanya berada di tangan produsen, terutama jika cacat produk terjadi karena desain atau proses produksi yang tidak sesuai standar.

Proses Hukum untuk Mengklaim Kerugian

Konsumen yang mengalami kerugian akibat produk cacat dapat mengambil langkah-langkah berikut untuk mengajukan klaim hukum :

- 1) Mengumpulkan Bukti: Konsumen perlu mengumpulkan bukti terkait cacat produk dan kerugian yang dialami, seperti produk yang cacat, kuitansi pembelian, foto kerusakan, serta dokumen medis jika ada cedera fisik.
- 2) Melaporkan ke Produsen atau Penjual: Langkah awal biasanya adalah mengajukan keluhan langsung kepada produsen atau penjual. Banyak kasus yang dapat diselesaikan melalui mediasi atau kesepakatan tanpa harus melalui proses hukum.
- 3) Mengajukan Gugatan ke Pengadilan: Jika keluhan tidak ditanggapi atau tidak ada kesepakatan yang tercapai, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Di Indonesia, gugatan konsumen dapat diajukan melalui pengadilan umum atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- 4) Melibatkan Lembaga Pengawas: Dalam kasus produk yang berhubungan dengan kesehatan atau keamanan, konsumen dapat melibatkan lembaga seperti BPOM untuk investigasi lebih lanjut. Laporan dari lembaga ini dapat digunakan sebagai bukti tambahan dalam proses hukum.
- 5) Contoh Kasus: Aqua Cacat Produksi

Berita tentang produk Aqua yang diduga mengalami cacat produksi di Semarang menjadi contoh nyata bagaimana kasus produk cacat dapat menimbulkan kerugian

bagi konsumen. Dalam kasus ini, produk Aqua ditemukan memiliki cacat yang menyebabkan kekhawatiran konsumen terkait keamanan produk tersebut. Meskipun penyebab cacatnya belum terungkap sepenuhnya, kasus ini menunjukkan perlunya transparansi dan tanggung jawab dari pihak produsen untuk menjaga kepercayaan konsumen.

Konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan klaim hukum sesuai dengan langkahlangkah yang telah disebutkan sebelumnya. Selain itu, pihak yang berwenang, seperti BPOM, dapat melakukan investigasi untuk memastikan apakah produk tersebut memenuhi standar keamanan yang berlaku.

Tantangan dalam Penegakan Hukum

Penegakan hukum terkait cacat produk di Indonesia maupun di berbagai negara lainnya seringkali menghadapi berbagai tantangan yang kompleks, baik dari sisi hukum, teknis, maupun sosial. Salah satu tantangan utama adalah kesulitan pembuktian. Dalam banyak kasus, konsumen yang mengalami kerugian akibat produk cacat harus membuktikan bahwa kerugian tersebut secara langsung disebabkan oleh cacat pada produk yang dibeli. Pembuktian ini tidaklah mudah, karena sering kali memerlukan dukungan bukti teknis dan pendapat ahli. Misalnya, untuk membuktikan bahwa suatu alat elektronik menyebabkan kebakaran di rumah, konsumen perlu melibatkan ahli teknik atau laboratorium forensik. Sayangnya, akses terhadap ahli semacam ini tidak murah dan tidak selalu tersedia bagi masyarakat umum.

Tantangan lainnya adalah proses hukum yang panjang dan berbelit. Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan sering kali memakan waktu bertahun-tahun, mulai dari proses gugatan hingga putusan akhir. Lamanya waktu ini menyebabkan banyak konsumen enggan melanjutkan gugatan karena dianggap tidak sebanding dengan kerugian yang diderita. Selain itu, selama proses berlangsung, konsumen tetap harus menanggung beban biaya hukum, yang semakin memberatkan.

Yang tak kalah penting adalah ketimpangan kekuatan antara konsumen dan produsen besar. Produsen, terutama yang merupakan perusahaan besar, biasanya memiliki sumber daya keuangan yang jauh lebih besar, serta akses ke tim hukum yang profesional dan berpengalaman. Di sisi lain, konsumen individu seringkali tidak memiliki cukup pengetahuan hukum, dana, maupun akses ke bantuan hukum yang memadai. Ketimpangan ini menyebabkan posisi konsumen menjadi lemah dalam memperjuangkan hak-haknya. Oleh karena itu, meskipun undang-undang telah memberikan perlindungan konsumen,

tantangan-tantangan tersebut menjadikan penegakan hukum atas cacat produk masih jauh dari harapan ideal.

Kasus produk cacat merupakan isu yang penting dalam konteks perlindungan konsumen. Produsen memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa produk yang mereka hasilkan aman dan sesuai standar. Ketika cacat produk terjadi, konsumen harus mengetahui hak-hak mereka dan prosedur hukum yang dapat dilakukan untuk mendapatkan ganti rugi. Dengan adanya regulasi yang jelas dan kesadaran konsumen yang tinggi, diharapkan hubungan antara produsen dan konsumen dapat tetap terjaga dengan baik.

Upaya Yang Dapat Dilakukan Untuk Mencegah Kerugian Akibat Dari Produk Cacat

Cacat kemasan yang memungkinkan tutup botol dapat dicungkil tanpa merusak segel menunjukkan adanya kelalaian dalam proses verifikasi akhir sebelum produk didistribusikan. Dalam kasus ini, sekalipun isi air diklaim asli, kegagalan pada aspek kemasan menciptakan ketidakpastian yang berdampak pada kepercayaan publik dan potensi risiko kesehatan. Produsen seharusnya mengimplementasikan sistem deteksi dini cacat fisik kemasan, termasuk uji kekuatan segel, sistem inspeksi otomatis berbasis sensor, serta kontrol mutu berlapis sebelum produk meninggalkan fasilitas produksi. Di samping itu, perlu adanya pelacakan digital (traceability) agar produk dapat ditarik cepat apabila ditemukan cacat, menghindari kerugian massal di konsumen. Tidak kalah penting, konsumen harus diedukasi secara masif mengenai cara mengenali ciri fisik produk cacat dan langkah pelaporan ke produsen maupun lembaga pengawas.

Media sosial dan tempat pengaduan resmi perlu dioptimalkan sebagai sarana komunikasi dua arah antara produsen dan konsumen. Jika seluruh rantai produksi hingga konsumsi dilengkapi dengan sistem kontrol, transparansi, dan literasi yang baik, maka risiko kerugian akibat produk cacat seperti dalam kasus Aqua dapat diminimalisir secara signifikan. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen di Indonesia, produsen memiliki tanggung jawab mutlak terhadap keamanan produk yang mereka edarkan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Strategi Pencegahan oleh Produsen untuk Mengurangi Risiko Produk Cacat

a. Penguatan Sistem Manajemen Mutu dan Standarisasi Produksi

Penguatan sistem manajemen mutu dan standarisasi produksi menjadi fondasi utama dalam mencegah beredarnya produk cacat, khususnya pada sektor air minum dalam kemasan (AMDK) seperti kasus botol Aqua 330 ml di Semarang. Dalam kasus ini, penerapan standar seperti ISO 9001 dan HACCP bukan hanya formalitas administratif, melainkan alat kontrol yang fungsional dan strategis untuk menjamin keamanan serta kualitas produk secara menyeluruh.

ISO 9001 menekankan pentingnya pendekatan berbasis proses dan peningkatan berkelanjutan. Artinya, seluruh siklus produksi yang mulai dari perencanaan, pengadaan bahan baku, hingga distribusi itu harus dijalankan dengan prosedur terdokumentasi, evaluasi risiko, dan pengendalian mutu yang sistematis. Jika ada satu tahapan yang tidak dikendalikan secara ketat, seperti proses penyegelan botol, maka potensi kegagalan produk akan meningkat, sebagaimana yang terlihat dalam kasus Aqua dengan tutup botol yang mudah dicungkil. Hal ini bisa menimbulkan persepsi bahwa produk telah terbuka atau bahkan terkontaminasi, walaupun kandungannya sebenarnya asli. Sementara itu, HACCP memberikan pendekatan yang lebih spesifik terhadap keamanan pangan. Dalam sistem ini, Critical Control Points (CCP) seperti pengisian dan penyegelan menjadi fokus pengendalian utama. Tahapan ini sangat krusial karena merupakan titik akhir yang menentukan sterilitas produk sebelum dikemas dan didistribusikan ke masyarakat. Dalam kasus Aqua, kemungkinan besar terjadi kegagalan pada tahapan ini, di mana tutup botol tidak disegel sempurna sehingga memungkinkan dibuka kembali tanpa merusak segel. Ini menjadi suatu hal yang mengancam integritas produk di mata konsumen.

Penguatan sistem juga mencakup pelaksanaan audit secara berkala. Audit internal membantu perusahaan mengenali kekurangan dari dalam, sedangkan audit eksternal oleh pihak ketiga atau regulator seperti BPOM akan memberikan pandangan objektif dan mengukur kepatuhan terhadap standar nasional atau internasional. Ketika audit dilakukan secara konsisten dan menyeluruh, perusahaan bisa lebih cepat mengidentifikasi potensi cacat sebelum produk terlanjur beredar di pasaran. Selain itu, kualitas bahan baku seperti air sumber, plastik botol, hingga komponen tutup dan segel botol harus dikaji ulang secara berkala. Setiap perubahan kecil dalam spesifikasi bahan dapat mempengaruhi hasil akhir produk. Misalnya, perubahan ketebalan atau material pada tutup botol tanpa pengujian menyeluruh bisa menyebabkan kegagalan

dalam proses penyegelan, sebagaimana yang mungkin terjadi dalam insiden Aqua di Semarang. Oleh karena itu, produsen harus memiliki sistem kontrol mutu bahan baku yang solid dan transparan, termasuk melakukan pengujian ketat sebelum digunakan dalam produksi massal.

Dalam rangka mencegah terulangnya kasus serupa, perusahaan juga perlu mengembangkan budaya kualitas yang menyeluruh, di mana setiap pekerja memahami pentingnya kualitas dan keselamatan produk. Ini bukan hanya tanggung jawab manajemen, tetapi melibatkan semua lini produksi. Sebuah sistem yang berjalan baik adalah sistem yang mampu mendeteksi kegagalan sebelum konsumen menjadi korban.

Implementasi Teknologi Otomatisasi dan Sensor Deteksi Cacat

Implementasi teknologi otomatisasi dan sensor deteksi cacat merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas produksi, serta mengurangi potensi kesalahan manusia dalam proses manufaktur, khususnya pada produk seperti air minum dalam kemasan. Salah satu aplikasi utamanya adalah penggunaan sensor optik dan kamera kualitas tinggi, yang dapat mendeteksi cacat fisik pada botol seperti kebocoran, kekeruhan air, atau segel yang tidak sempurna. Teknologi ini memungkinkan pemeriksaan kualitas yang lebih akurat dan lebih cepat, tanpa bergantung pada pengamatan manual. Selain itu, robotik dan sistem otomatisasi memainkan peran penting dalam proses penyegelan dan pengepakan. Robot dapat melakukan tugas berulang seperti menutup botol atau mengepak dengan tingkat konsistensi yang lebih tinggi dibandingkan pekerja manusia, mengurangi potensi kesalahan akibat kelelahan atau kelalaian. Sistem ini memastikan bahwa setiap produk diproses sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, mengurangi risiko produk cacat yang beredar ke pasar. Terakhir, sistem pelacakan digital seperti penggunaan QR code pada kemasan sangat penting untuk memastikan transparansi dalam seluruh rantai pasok. Dengan mencantumkan informasi tentang asal produksi, tanggal produksi, dan nomor batch pada kemasan, konsumen dan produsen dapat melacak produk dengan mudah. Ini mempermudah proses recall jika ada produk yang terdeteksi cacat setelah distribusi, dan memberikan cara yang lebih cepat dan terorganisir untuk mengurangi potensi kerugian atau bahaya bagi konsumen. Pelacakan ini juga memberikan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi kepada konsumen, karena mereka merasa lebih aman mengetahui bahwa produk yang mereka konsumsi dapat dipertanggungjawabkan dengan jelas.

Penerapan *Quality Control* (QC) Berlapis

Penerapan *Quality Control* (QC) berlapis di setiap tahap produksi sangat penting untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan bebas dari cacat. Di tahap QC bahan baku, setiap batch air baku harus diuji untuk parameter fisik seperti kejernihan dan parameter mikrobiologis untuk memastikan bahwa air tersebut memenuhi standar kebersihan yang ketat. Selanjutnya, QC dalam proses memeriksa setiap titik kritis selama produksi, seperti tekanan penyegelan botol, kualitas botol yang digunakan, dan kadar pH air. Tahapan ini penting untuk mendeteksi potensi masalah sebelum botol dikemas. Di tahap QC produk akhir, produk yang telah selesai dikemas akan diuji secara acak. Jika ditemukan cacat, produk tersebut harus segera dimusnahkan untuk mencegah distribusi ke konsumen.

Pelatihan Rutin dan Sertifikasi Karyawan

Pelatihan rutin dan sertifikasi karyawan di bagian produksi sangat krusial untuk memastikan bahwa semua aspek produksi, mulai dari sanitasi hingga penanganan peralatan, dilakukan dengan benar. Karyawan harus diberikan pelatihan secara teratur mengenai sanitasi alat produksi, yang meliputi cara menjaga kebersihan mesin dan alat agar tidak ada kontaminasi. Selain itu, mereka harus dilatih mengenai prosedur darurat yang harus diikuti jika terjadi kontaminasi atau kerusakan, serta kewajiban untuk melaporkan penyimpangan atau kerusakan peralatan yang bisa berdampak pada kualitas produk. Agar kualitas kontrol tetap terjaga, Sertifikasi Kompetensi bagi operator mesin dan petugas QC harus diwajibkan. Dengan sertifikasi ini, setiap karyawan memiliki pemahaman yang lebih dalam tentang standar yang harus dipatuhi dan dapat mengidentifikasi serta menanggulangi masalah secara lebih efektif.

Peningkatan Sistem Pelaporan Internal dan Umpan Balik Konsumen

Peningkatan sistem pelaporan internal dan umpan balik konsumen sangat penting dalam mendeteksi masalah produk cacat dan memperbaiki proses produksi. Produsen harus menyediakan Hotline dan Aplikasi yang mudah diakses untuk melaporkan produk cacat secara cepat dan efisien. Semua laporan konsumen yang masuk harus tercatat dalam Sistem CRM (Customer Relationship Management), sehingga dapat segera ditindaklanjuti oleh tim terkait, memastikan respons cepat terhadap keluhan. Selain itu, produsen perlu membentuk tim khusus yang bertanggung jawab untuk melakukan investigasi cepat apabila ada masalah sistemik, dan melaporkan hasilnya kepada pihak berwenang agar

tindakan yang tepat dapat diambil. Dengan adanya sistem seperti ini, produsen tidak hanya dapat mengidentifikasi dan memperbaiki masalah secara lebih cepat, tetapi juga menjaga hubungan baik dengan konsumen melalui transparansi dan responsifitas terhadap keluhan.

Peran Edukasi Konsumen dalam Pencegahan dan Penanganan Produk Cacat

Edukasi konsumen memegang peran krusial dalam pencegahan dan penanganan masalah produk cacat, seperti yang terjadi pada kasus botol Aqua 330 ml dengan tutup yang dapat dicungkil. Konsumen yang teredukasi dengan baik dapat lebih cepat mengidentifikasi tanda-tanda produk cacat, seperti segel botol yang rusak, dan melaporkannya ke produsen atau pihak berwenang. Informasi yang jelas tentang cara memeriksa produk, serta kanal pelaporan yang mudah diakses, akan membantu produsen dalam menangani masalah dan mengurangi risiko kerugian. Konsumen tidak hanya menjadi objek perlindungan, tetapi juga subjek aktif dalam pengawasan mutu produk. Edukasi konsumen sangat krusial dalam membangun ekosistem konsumsi yang aman dan transparan.

a) Kampanye Edukasi Visual dan Digital

Kampanye edukasi visual dan digital sangat penting dalam meningkatkan kesadaran konsumen mengenai produk cacat. Produsen dan pemerintah dapat mengedukasi masyarakat melalui video pendek di media sosial, yang menunjukkan cara mengenali perbedaan antara produk asli dan cacat. Konten ini dapat mencakup cara memeriksa segel botol, kebocoran, atau cacat lainnya. Selain itu, poster edukatif di toko-toko dan minimarket bisa membantu konsumen lebih mudah mendeteksi produk dengan kemasan rusak. Menggunakan influencer dan content creator untuk menjangkau kalangan muda juga efektif, mengingat audiens muda cenderung aktif di media sosial dan dapat mempengaruhi teman-teman mereka untuk lebih peduli terhadap kualitas produk yang mereka beli. Kampanye seperti ini memungkinkan edukasi yang luas, dengan cara yang menyenangkan dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan.

b) Literasi Konsumen tentang Hak dan Prosedur Pengaduan

Literasi konsumen tentang hak dan prosedur pengaduan merupakan langkah penting untuk memastikan konsumen memiliki akses informasi yang jelas terkait cara melaporkan produk cacat. Banyak konsumen yang tidak tahu bagaimana atau ke mana harus melapor jika mereka menemukan masalah dengan produk. Oleh karena itu, informasi mengenai hak konsumen dan prosedur pengaduan sebaiknya dicetak di label

produk agar mudah diakses oleh konsumen saat membeli. Selain itu, pemerintah daerah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dapat mengadakan pelatihan atau sosialisasi langsung kepada masyarakat di tingkat komunitas. Hal ini akan membantu konsumen memahami prosedur pengaduan yang benar, sehingga mereka lebih siap untuk melaporkan produk yang bermasalah, meningkatkan kesadaran akan hak mereka, dan mendorong produsen untuk lebih bertanggung jawab dalam menjaga kualitas produk mereka.

c) Sistem Pelaporan Cepat dan Hadiah bagi Pelapor Aktif

Sistem pelaporan cepat dengan insentif dapat meningkatkan partisipasi konsumen dalam melaporkan produk cacat. Dengan memberikan insentif seperti voucher atau hadiah kecil, produsen dapat mendorong konsumen untuk lebih aktif mengidentifikasi dan melaporkan masalah produk. Hal ini tidak hanya meningkatkan kesadaran tentang pentingnya melaporkan produk cacat, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih baik antara konsumen dan produsen. Selain itu, platform pelaporan yang mudah diakses, seperti WhatsApp atau aplikasi mobile, memudahkan konsumen untuk melaporkan masalah tanpa hambatan, memastikan pelaporan yang lebih efisien dan cepat.

d) Edukasi Konsumen di Sekolah dan Institusi Publik

Salah satu caranya adalah dengan memasukkan topik perlindungan konsumen dalam kurikulum pendidikan kewarganegaraan, sehingga siswa memahami hak-hak mereka sebagai konsumen. Selain itu, lembaga pendidikan dapat bekerja sama dengan produsen atau BPOM untuk mengadakan workshop yang mengedukasi siswa dan mahasiswa tentang bahaya produk cacat, memberikan pengetahuan yang berguna dalam kehidupan sehari-hari dan mengurangi risiko konsumen membeli barang yang tidak memenuhi standar.

4. KESIMPULAN

Dari seluruh uraian dan pembahasan yang telah dipaparkan dalam kajian ini, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat produk cacat merupakan bagian penting dari sistem hukum dan etika bisnis di Indonesia. Keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan utama yang menjamin hak-hak konsumen untuk memperoleh barang dan jasa yang aman, layak, serta sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Kasus cacat produksi pada produk botol Aqua 330ml yang ditemukan di Semarang

merupakan gambaran nyata bagaimana kelalaian dalam proses produksi dan pengemasan dapat berujung pada risiko kesehatan bagi masyarakat serta potensi penurunan kepercayaan publik terhadap suatu merek ternama. Produk yang memiliki cacat seperti segel botol yang mudah dicungkil tanpa merusak kemasan, walaupun kandungannya asli, tetap dapat menciptakan persepsi kontaminasi dan membahayakan konsumen secara psikologis maupun fisik. Oleh karena itu, tanggung jawab hukum atas kerugian tersebut tidak hanya menjadi beban moral, tetapi juga kewajiban legal yang dapat dituntut melalui mekanisme hukum yang berlaku.

Tanggung jawab produsen dalam konteks ini bersifat mutlak (*strict liability*), di mana konsumen tidak perlu membuktikan adanya unsur kesengajaan atau kelalaian dari pihak produsen untuk menuntut ganti rugi. Prinsip ini memberikan perlindungan maksimal bagi konsumen, yang pada umumnya berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan produsen dari sisi informasi, kekuatan ekonomi, maupun akses hukum. Tanggung jawab tersebut tidak hanya terbatas pada produsen, tetapi juga dapat meluas kepada distributor, penjual, maupun lembaga sertifikasi apabila ditemukan adanya kelalaian dalam proses pengawasan atau distribusi produk. Namun demikian, penegakan hukum atas kasus produk cacat di Indonesia masih menghadapi banyak tantangan, seperti kesulitan dalam pembuktian teknis, proses hukum yang panjang dan melelahkan, serta ketimpangan antara kekuatan konsumen dan produsen besar yang memiliki sumber daya hukum dan keuangan yang jauh lebih besar. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem pengawasan yang lebih efektif, transparan, dan didukung oleh infrastruktur hukum serta lembaga perlindungan konsumen yang kuat.

Upaya pencegahan terhadap kerugian akibat produk cacat harus dimulai dari pihak produsen dengan memperkuat sistem manajemen mutu, menerapkan standar internasional seperti ISO 9001 dan HACCP, serta penggunaan teknologi sensor otomatis dalam mendeteksi cacat fisik atau kemasan yang tidak sesuai. Sistem pelacakan produk (*traceability*), audit berkala, dan Quality Control (QC) berlapis di semua tahap produksi juga merupakan langkah esensial untuk menjamin kualitas produk yang didistribusikan ke masyarakat. Selain itu, edukasi konsumen memegang peranan penting untuk membangun masyarakat yang sadar akan hak-haknya. Kampanye edukasi visual, literasi prosedur pengaduan, insentif pelaporan, hingga pendidikan formal mengenai perlindungan konsumen harus digalakkan agar konsumen tidak hanya menjadi objek perlindungan, tetapi juga subjek aktif dalam menjaga keamanan produk di pasaran. Dengan demikian, kolaborasi yang kuat antara produsen, pemerintah, lembaga pengawas, dan masyarakat

menjadi kunci utama untuk menciptakan ekosistem konsumsi yang sehat, adil, dan bertanggung jawab. Apabila semua pihak dapat menjalankan perannya secara maksimal, maka potensi kerugian akibat peredaran produk cacat dapat ditekan secara signifikan, serta kepercayaan konsumen terhadap industri dalam negeri dapat terjaga dengan baik.

Saran

Untuk mencegah terulangnya kasus serupa, produsen seperti Aqua perlu memperkuat sistem kontrol mutu dan memastikan seluruh lini produksi, terutama pada tahap penyegelan memenuhi standar keamanan pangan yang ketat. Diperlukan integrasi teknologi deteksi otomatis pada jalur produksi untuk mendeteksi segel atau tutup botol yang tidak sempurna. Selain itu, transparansi informasi kepada masyarakat harus ditingkatkan, termasuk melalui edukasi visual mengenai ciri-ciri produk cacat dan cara pelaporannya.

Pemerintah dan BPOM juga perlu memperkuat kerja sama dengan produsen dalam pengawasan distribusi produk, serta memberikan ruang dan fasilitas pelaporan yang mudah dijangkau masyarakat. Pendekatan preventif melalui pendidikan konsumen di sekolah dan media digital juga menjadi penting, agar masyarakat mampu mengenali potensi bahaya sejak awal dan berani melapor saat menemukan produk bermasalah. Dengan sinergi antara produsen, pengawas, dan konsumen, maka potensi kerugian akibat peredaran produk cacat dapat ditekan secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia. (2021). *Pedoman penarikan produk yang tidak memenuhi ketentuan*. BPOM RI.
- Carter, H. L. (2013). Tinjauan yuridis tanggung jawab produsen terhadap produk cacat dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Edisi Khusus*, 1(2), 35.
- Faisal, F., & Rahayu, D. P. (2021). Reformulasi syarat diversi: Kajian ide dasar sistem peradilan pidana anak. *Masalah-Masalah Hukum*, 50(3), 331–338. <https://doi.org/10.14710/mmh.50.3.2021.331-338>
- Humayrah Tuanaya, H. (2022). Prinsip tanggung jawab produk (product liability) menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Pamulang Law Review*, 4(2). <https://doi.org/10.32493/palrev.v4i2.17745>
- Janus Sidabalok. (2014). *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti.

- Rangkuti, F. (2017). *Manajemen krisis: Strategi menghadapi produk cacat*. Gramedia Pustaka Utama.
- Republik Indonesia. (1999). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan*.
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Rinjani, I., Wahyudin, W., & Nugraha, B. (2021). Analisis pengendalian kualitas produk cacat pada lensa tipe X menggunakan Lean Six Sigma dengan konsep DMAIC. *UNISTEK*, 8(1). <https://doi.org/10.33592/unistek.v8i1.878>
- Setiowati, R. (2020). Peran edukasi konsumen dalam pencegahan risiko produk cacat. *Jurnal Perlindungan Konsumen Indonesia*, 7(2), 112–126.
- Siregar, G. T., & Lubis, M. R. (2021). Sosialisasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di lingkungan Universitas Darma Agung. *PKM Maju UDA*, 1(3). <https://doi.org/10.46930/pkmmajuuda.v1i3.881>
- Sumantoro. (1986). *Hukum ekonomi*. Universitas Indonesia.
- Syahrul A, M. U. (2020). Perlindungan hukum korban kecelakaan penerbangan dalam memperoleh ganti rugi. *Negara dan Keadilan*, 8(2). <https://doi.org/10.33474/hukum.v8i2.4639>
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran*. Andi Publisher.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. (2017). *Peran konsumen dalam pengawasan produk cacat dan tidak aman*. YLKI.