

**PENERAPAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI PRODUK ELEKTRONIK CACAT
DI PASAR RAYA PADANG**

EXECUTIVE SUMMARY

***Diajukan Sebagai Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum***



OLEH :

**HABIB BUR RAHMAN
2010012111193**

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
ILMU HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2025**

No. Reg :665/Pdt/02/III-2025

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

Reg No: 665/Pdt/02/III-2025

Nama : Habib Bur Rahman
NPM : 2010012111193
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam
Transaksi Jual Beli Barang Produk Elektronik Cacat
di Pasar Raya Padang

Telah disetujui dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing untuk di *upload*
ke *website*

Dr. Suamperi, S.H., M.H.

(Pembimbing)



Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata


(Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H.)

(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)

**APPLICATION OF CONSUMER PROTECTION LAW IN THE SALE AND
PURCHASE TRANSACTIONS OF DEFECTIVE ELECTRONIC PRODUCTS AT
PADANG MARKET**

Habib Bur Rahman¹, Suamperi¹

¹*Law Study Program, Faculty Of Law, Bung Hatta University*

Email : habibburrahman160102@gmail.com

ABSTRACT

Consumer protection aims to ensure that consumer rights are protected in buying and selling transactions. This study focuses on consumer protection in buying and selling transactions of defective electronic goods at Pasar Raya Padang, which often faces problems with defective or substandard products. The formulation of the research problem is: 1) Analyzing the application of consumer protection law in buying and selling transactions of defective electronic products, 2) Obstacles faced by business actors, and 3) Efforts by business actors to overcome these obstacles. The method used is sociological juridical with a legislative approach to understand the implementation of consumer protection law. Primary data was obtained through interviews with business actors, while secondary data came from literature, journals, and related legal documents. Data analysis was carried out qualitatively. The results of the study show: 1) The application of consumer protection law at Pasar Raya Padang is good, with most traders realizing the importance of providing clear and transparent information to consumers regarding the condition of the goods, 2) The obstacle faced by business actors is the lack of understanding of consumer protection law regulations, so they prefer practical solutions, 3) Efforts by business actors are to provide complete and clear information to consumers, so that buyers can make wiser decisions.

Keywords: *Consumer Protection, Electronic Goods, Padang Raya Market, Buying and Selling Transactions.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi konsumen yang dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. serta diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan terhadap produsen. Untuk menjamin dan melindungi kepentingan konsumen atas produk barang atau jasa yang telah dibeli di Indonesia, pada tanggal 20 April 1999 mulai berlakunya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen yang dimuat dalam Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini berlaku efektif pada tanggal 20 April 2000, yang merupakan awal pengakuan perlindungan konsumen secara legitimasi formal yang menjadi sarana dan kekuatan hukum bagi konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha sebagai penyedia atau pembuat produk bermutu.

Penerapan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli barang elektronik cacat di Pasar Raya Padang memiliki latar belakang yang kompleks dan dinamis. Dalam beberapa tahun terakhir, pasar elektronik bekas telah menjadi sangat populer di Indonesia, terutama di kota-kota besar seperti Padang. Namun, dengan meningkatnya popularitas ini, juga telah timbul beberapa masalah terkait dengan perlindungan konsumen. Salah satu masalah yang paling umum adalah adanya produk elektronik bekas yang tidak sesuai dengan standar ketentuan peraturan perundang-undangan, serta produk cacat yang masih dalam masa garansi.

Selain itu, adanya sikap konsumtif konsumen dan ketidaktahuan mereka tentang penggunaan produk elektronik bekas juga menjadi tantangan dalam perlindungan konsumen. Dalam beberapa Undang-Undang, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen, telah diatur beberapa aspek yang terkait dengan perlindungan konsumen, seperti perlindungan terhadap informasi yang tidak benar dan lengkap tentang suatu produk, serta perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam memilih dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Namun, dalam praktek, masih banyak kasus yang menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak sepenuhnya diterapkan, sehingga konsumen tidak mendapatkan perlindungan yang seharusnya mereka dapatkan. Dalam konteks Pasar Raya Padang, perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli barang elektronik cacat menjadi sangat penting. Pasar Raya Padang adalah salah satu pusat perbelanjaan yang paling populer di kota Padang, dan di sana terdapat banyak penjual barang elektronik cacat yang menawarkan berbagai produk.

Namun dengan meningkatnya jumlah penjual, juga telah timbul beberapa masalah terkait dengan perlindungan konsumen, seperti adanya produk yang tidak sesuai dengan standar ketentuan peraturan perundang-undangan dan produk cacat yang masih dalam masa garansi. Dalam latar belakang ini, perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli barang elektronik cacat di Pasar Raya Padang menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Oleh karena itu, penerapan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli barang elektronik cacat di pasar raya padang penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana penerapan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli barang elektronik cacat di Pasar Raya Padang dan bagaimana masalah-masalah yang terkait dengan perlindungan konsumen dapat diatasi.¹

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis terpicu untuk menggali lebih dalam mengenai legalitas pinjaman online. penulis berharap untuk

mengungkapkan aspek-aspek legal yang terkait dengan Judul **“PENERAPAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PRODUK ELEKTRONIK CACAT DI PASAR RAYA PADANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah penerapan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli barang produk cacat di Pasar Raya Padang.
2. Apakah kendala yang dialami oleh pelaku usaha dalam transaksi produk elektronik cacat di Pasar Raya Padang.
3. Apakah upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk mengatasi kendala dalam transaksi jual beli produk elektronik cacat di Pasar Raya Padang.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penerapan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli produk elektronik cacat di Pasar Raya Padang
2. Untuk menganalisis kendala yang dialami oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli produk elektronik cacat di Pasar Raya Padang
3. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk mengatasi kendala dalam jual beli produk elektronik cacat di Pasar Raya Padang

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis sosiologis, Yuridis Sosiologis adalah suatu pendekatan dengan berdasarkan norma-norma atau peraturan yang mengikat, sehingga diharapkan dari pendekatan ini dapat diketahui bagaimana hukum yang secara empiris merupakan gejala masyarakat itu dapat dipelajari sebagai suatu variabel penyebab yang menimbulkan akibat-akibat pada berbagai segi kehidupan sosial.³

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual

¹ Armanda Diva Rose, 2023, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Pakaian Impor Bekas di Pasar Raya kota padang, Padang*

Beli Barang Produk Elektronik Cacat di Pasar Raya Padang

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan beberapa penjual yang beroperasi di Blok C Pasar Raya Padang, penerapan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli produk elektronik menunjukkan adanya kesadaran awal yang cukup baik di kalangan pedagang mengenai tanggung jawab mereka terhadap hak-hak konsumen.

Salah satu pedagang elektronik di Blok C pasaraya yang sempat diwawancarai adalah ada Bapak Andi Saputra pemilik Toko *Elektronik Andi Jaya*. Beliau menyatakan bahwa:

"Di toko kami, bapak Andi selalu berusaha memberikan informasi yang sangat jelas dan transparan kepada setiap pembeli, khususnya terkait dengan garansi barang dan kondisi produk yang kami jual. Bapak Andi paham betul bahwa konsumen berhak mengetahui secara rinci segala hal tentang produk yang mereka beli, terutama mengenai apakah ada potensi kerusakan atau cacat pada barang tersebut. Misalnya, jika ada barang yang cacat pabrik atau memiliki masalah tertentu, saya langsung memberi tahu pembeli agar mereka tidak merasa dirugikan setelah melakukan transaksi. Tujuan bapak Andi adalah untuk menjaga kepercayaan konsumen dan memastikan bahwa mereka merasa puas dengan apa yang mereka beli. Namun, secara jujur bapak Andi akui, kurang memiliki pemahaman mendalam mengenai aturan hukum yang lebih detail terkait perlindungan konsumen atau prosedur klaim yang lebih kompleks. Selama ini, jika ada barang yang rusak setelah dibeli, kami selalu berusaha untuk mengganti atau memperbaikinya, dengan harapan dapat menyelesaikan masalah tersebut sebaik mungkin. Namun, tentu saja, terkadang kami menghadapi kendala finansial, terutama jika kerusakan yang terjadi cukup besar dan memerlukan biaya

yang tidak sedikit untuk perbaikan atau penggantian barang tersebut."¹²

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan dan terlihat bahwa ada upaya dari pedagang untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, meskipun belum semua pedagang memahami kewajiban hukum mereka secara detail. Hal ini menunjukkan perlunya edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif agar hak-hak konsumen dapat terlindungi dengan baik.

B. Kendala Transaksi Jual Beli Produk Elektronik Cacat di Pasar Raya Padang

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan beberapa pelaku usaha di Blok C Pasar Raya Padang, berikut adalah kendala-kendala yang mereka hadapi dalam menangani transaksi jual beli produk elektronik cacat:

1. Kurangnya Pengetahuan tentang Hukum Perlindungan Konsumen
2. Modal Terbatas untuk Penggantian atau Perbaikan Barang
3. Minimnya Dukungan dari Distributor atau Produsen
4. Kurangnya Kesadaran Konsumen tentang Proses Klaim
5. Tidak Ada Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Terorganisir

C. Upaya Pelaku Usaha Mengatasi Kendala Jual Beli Produk Elektronik Cacat di Pasar Raya Padang

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pedagang di Blok C Pasar Raya Padang, beberapa upaya telah diidentifikasi dalam mengatasi kendala terkait produk elektronik cacat. Berikut penjelasan lebih rinci untuk setiap upaya:

1. Memberikan Informasi Transparan kepada Konsumen
2. Memberikan Garansi Toko sebagai Alternatif
3. Mengajukan Klaim ke Distributor secara Mandiri
4. Menyelesaikan Sengketa Secara Kekeluargaan
5. Menjaga Hubungan Baik dengan Distributor

6. Meningkatkan Pelayanan Purna Jual

IV. PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan di bab sebelumnya, didapatkan kesimpulan untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Penerapan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli produk elektronik cacat di Pasar Raya Padang menunjukkan bahwa pedagang telah melakukan berbagai langkah untuk memenuhi kewajiban mereka sebagai pelaku usaha. Sebagian besar pedagang menyadari pentingnya memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada konsumen terkait kondisi barang yang dijual, terutama jika terdapat cacat minor.
2. Kendala yang dihadapi pelaku usaha dalam jual beli elektronik cacat di Pasar Raya adalah kurangnya pemahaman pedagang mengenai aturan hukum perlindungan konsumen, sehingga mereka cenderung mengandalkan solusi praktis dibandingkan mekanisme hukum yang tersedia.
3. Upaya yang dilakukan pelaku usaha untuk mengatasi kendala dalam transaksi jual beli produk elektronik cacat di pasar raya padang tersebut, pedagang di Pasar Raya Padang telah mengambil sejumlah langkah yang proaktif. Memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada konsumen tentang kondisi barang menjadi salah satu prioritas utama, sehingga pembeli dapat membuat keputusan yang lebih bijak. Pedagang juga berusaha membangun hubungan baik dengan distributor untuk mempercepat proses klaim barang cacat, meskipun masih menghadapi prosedur yang berbelit.

B. Saran

1. Pedagang di Pasar Raya Padang perlu meningkatkan pemahaman mereka tentang hukum perlindungan konsumen untuk melindungi hak dan kewajiban mereka dengan lebih baik.
2. Pembeli disarankan untuk lebih cermat dan teliti sebelum melakukan pembelian produk elektronik, terutama dengan memastikan barang yang dibeli sesuai dengan kebutuhan dan tidak memiliki cacat.
3. Distributor memiliki peran kunci dalam mendukung pedagang untuk memenuhi tanggung jawab mereka terhadap konsumen. Distributor disarankan untuk menyederhanakan proses klaim barang cacat agar lebih cepat dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Armanda Diva Rose, 2023, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Pakaian ImporBekas di Pasar Raya kota padang, Padang*
- Elisabeth Nurhaini B., 2018, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Refika Aditama, Bandung.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Dr. Suamperi, SH.,M.H.selaku pembimbing saya yang sudah memberikan arahan dan saran yang baik untuk saya. mempermudah saya dalam penulisan skripsi.