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

SKRIPSI

Oleh:

HABIB BUR RAHMAN
2010012111193

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNGHATTA
PADANG
2025

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI
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 pada Hari **Kamis** Tanggal **Tiga Belas** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Lima** untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji :

Dr. Suamperi, S.H,. M.H **(Pembimbing)** _____

Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum	**Ketua Bagian**
Universitas Bung Hatta	**Hukum Perdata**
(Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H.)	**(Dr.Yofiza Media, S.H., M.H.)**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI
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 dipertahankan di depan **Tim Penguji** pada bagian **Hukum Perdata** pada Hari **Senin** Tanggal **Sepuluh** Bulan **Maret** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Lima** dan dinyatakan **LULUS**.

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. **Dr. Suamperi, S.H,. M.H.** **(Ketua/Pembimbing)**_____
2. **Dr. Elyana Novira, S.H., M.H.** **(Anggota Penguji)**_____
3. **Dr.Yofiza Media, S.H., M.H.** **(Anggota Penguji)**_____

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

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

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

Habibur Rahman[1], Suamperi[1]
[1]Program Studi Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

ABSTRAK

Perlindungan konsumen bertujuan memastikan hak konsumen terlindungi dalam transaksi jual beli. Penelitian ini fokus pada perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli barang elektronik cacat di Pasar Raya Padang, yang kerap menghadapi masalah produk cacat atau tidak sesuai standar. Rumusan masalah penelitian ini adalah: 1) Menganalisis penerapan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli produk elektronik cacat, 2) Kendala yang dihadapi pelaku usaha, dan 3) Upaya pelaku usaha mengatasi kendala tersebut. Metode yang digunakan adalah yuridis sosiologis dengan pendekatan perundang- undangan untuk memahami pelaksanaan hukum perlindungan konsumen. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pelaku usaha, sedangkan data sekunder dari literatur, jurnal, dan dokumen hukum terkait. Analisis data dilakukan secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan: 1) Penerapan hukum perlindungan konsumen di Pasar Raya Padang sudah baik, dengan sebagian besar pedagang menyadari pentingnya memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada konsumen mengenai kondisi barang, 2) Kendala yang dihadapi pelaku usaha adalah kurangnya pemahaman mengenai aturan hukum perlindungan konsumen, sehingga mereka lebih memilih solusi praktis, 3) Upaya pelaku usaha adalah memberikan informasi lengkap dan jelas kepada konsumen, agar pembeli dapat membuat keputusan yang lebih bijak.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Barang Elektronik, Pasar Raya Padang, Transaksi Jual Beli.

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Produk Elektronik Cacat Di Pasar Raya Padang".**

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta. Selama proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, dukungan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan yang berbahagia ini penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada **Bapak Dr. Suamperi, S.H, M.H** selaku dosen pembimbing dimana dalam penulisan skripsi ini telah banyak memberi arahan serta kemudahan bagi penulis sehingga skripsi ini selesai dengan penulisan yang baik dan terarah. Dalam penulisan skripsi ini penulis juga menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati. R., S.H., M.H., sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
2. Bapak Hendriko Arizal, S.H, M.H sebagai Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Yofiza Media, S.H, M.H sebagai Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
6. Bapak dan Ibu Pedagang Elektronik di Pasar Raya Blok C Kota Padang.
7. Kepada kedua orang tua Bapak Piter Syah, Ibu Metri Yenti. Yang selalu memberi kasih sayang,doa serta atas kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah penulis,yang merupakan anugrah terindah dalam hidup.

Selanjutnya, kepada semua pihak yang tidak tersebutkan namanya satu persatu yang telah ikut berpartisipasi dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga petunjuk, bimbingan dan motivasi yang Bapak/ Ibu dan teman-teman berikan menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya keterbatasan ilmu yang penulis miliki, sehingga terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca terutama bagi penulis.

Padang, 18 Maret 2025

HABIB BURRAHMAN
2010012111193

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **v**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 4
D. Metode Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **8**

A. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen 8
   1. Pengertian Perlindungan Konsumen 8
   2. Peraturan Perlindungan Konsumen di Indonesia 11
   3. Konsumen dan Pelaku Usaha 11
   4. Penyelesaian Sengketa 13
B. Tinjauan Tantangan Transaksi Jual Beli Barang Elektronik Cacat 14
   1. Kurangnya Informasi Yang Jelas Tentang Kondisi Barang 14
   2. Tidak Ada Jaminan atau Garansi Barang Cacat Elektronik 15
   3. Tidak Ada Mekanisme Penyelesaian Sengketa Yang Efektif 16
   4. Pengawasan Kurang Dari Pihak Berwenang 17
C. Tinjauan Umum tentang Pasar Raya 18
   1. Gambaran Tentang Pasar Raya Padang 18
   2. Pelaku Usaha di Pasa r Raya 19
   3. Kedudukan Hukum Pelaku Usaha Terhadap Toko Yang Dimiliki 19

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **21**

A. Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Barang Produk Cacat di Pasar Raya Padang 21
B. Kendala Transaksi Jual Beli Produk Elektronik Cacat di Pasar Raya Padang 26
C. Upaya Pelaku Usaha Mengatasi Kendala Jual Beli Produk Elektronik Cacat di Pasar Raya padang 36

BAB IV PENUTUP **56**

A. Simpulan 56
B. Saran 58

DAFTAR PUSTAKA **60**

Lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara kesatuan yang berbentuk Republik, yang memberikan jaminan dan perlindungan atas hak hak warga negaranya.Setiap warga negara memilki hak dan kewajiban yang sama di mata hukum. Hak warga negara Indonesia yaitu setiap orang memiliki hak atas pengakuan jaminan, perlindungan, serta kepastian hukum secara adil dan perlakuan yang sama dihadapan hukum. Dengan adanya kemajuan teknologi, barang-barang Elektronik menjadi semakin penting dalam kehidapn sehari–hari, baik untuk keperluan pribadi maupun profesional. Namun,bersama dengan perkembangan ini, juga muncul tantangan baru terutama terkait dengan transaksi jual beli barang elektronik bekas. Perlindungan konsumen dapat diartikan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Konsumen adalah individu atau kelompok yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Dalam konteks ekonomi, konsumen berperan penting karena keputusan pembelian mereka memengaruhi permintaan di pasar. Konsumen dapat berupa rumah tangga, individu, atau bahkan lembaga yang membeli produk untuk penggunaan sendiri atau untuk dijual kembali. Dasar hukum tentang perlindungan konsumen di atur pada Undang- undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) karena bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan

keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkaninformasi serta menumnbuhkan kesadaran pelaku usaha agar tidak melakukan penipuan terhadap konsumen. Dengan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.[1]

Kondisi konsumen yang dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan.serta di imbangi 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[1]

[1] Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen, Raja GrafindoPersada*, Depok, hlm.1

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

tidaksesuai dengan standar ketentuan peraturan perundang-undangan dan produk cacat yang masih dalam masa garansi. Dalam latar belakang ini, perlindungankonsumen 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.[2]

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah penerapan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jualbeli barang produk cacat di Pasar Raya Padang.
2. Apakah kendala yang di alami 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.[2]

[2] Armanda Diva Rose, 2023, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Pakaian ImporBekas di Pasar Raya kota padang, Padang*

D. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis sosiologis, Yuridis Sosilogis 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]

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan. Pendekatan penelitian dapat dianggap sebagai kerangka berpikir yang dibuat oleh peneliti tentang arah jalannya penelitian, desain penelitian, dan bagaimanakah akan dilakukannya penelitian.

2. Sumber data

a. Data Primer

Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti berupa informasi yang berkaitan dengan permasalahan. Data primer ini berupa hasil wawancara dengan beberapa pelaku usaha jual beli barang elektronik cacat di Pasar Raya Padang. Data yang di peroleh secara langsung di lapangan dengan melakukan wawancara dengan informan Bapak/Ibu pemilik Toko elektronik di pasar Raya Padang, yang berjumlah delapan orang.

b. Data Sekunder

[3] Bambang sunggono, 2007,*Metode Penelitian Hukum,* PT, Grafindo Persada,Jakarta,hlm. 76.

Data sekunder merujuk pada data atau informasi yang telah ada sebelumnya, atau sudah dikumpulkan dan dipublikasikan oleh pihak lain. Data sekunder bersumber dari buku, jurnal, laporan berbasih data atau dokumen lainnya. Efesiensi biaya dan waktu merupakan keuntungan menggunakan data sekunder karena data sekunder memberikan cakupan yang sangat luas yang dapat memperkaya analisis serta interprestasi terhadap temuan. Bahan hukum dalam data sekunder

3. Teknik pengumpulan data

a. Wawancara

Merupakan percakapan langsung antara peneliti dan subjek penelitian yakninya pelaku usaha jual beli barang elektronik bekas di Pasar Raya Padang[4] dengan Bapak Andi sebagai pemilik Tokok Elektronik Andi Jaya di Pasar Raya Padang, Bapak Doni pemilik Toko Doni Elektronik di Pasar Raya Padang, Bapak Hendra pemilik Toko Hendra Elektronik Di Pasar Raya Padang, Bapak Rizal pemilik Toko Rizal Elektronik di Pasar Raya Padang, Bapak Syahril Pemilik Toko Sinar Elektronik di Pasar Raya Padang, Bapak Zulkifli pemilik Toko Ananda Elektronik di Pasar Raya Padang, Ibu Nila pemilik Toko Cahaya Elektronik di Pasar Raya Padang, dan Ibu Rina Pemilik Toko Rina Elektronik di Pasar Raya Padang.[4]

b. Studi dokumen

Studi dokumen merupakan konsep yang berkaitan dengan analisis dan teknik pengumpulan data dari interprestasi bahan tertulis atau

[4] Elisabeth Nurhaini B., 2018, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Refika Aditama, Bandung, hlm . 143

berbagai dokumen dalam studi penelitian tertentu.

c. Analisis data

Analisis data merupakan sebuah proses dalam pengolahan data, dengan tujuan menemukan informasi yang berguna bagi penelitian untuk memecahkan suatu permasalahan. Proses dalam analisis data meliputi kegiatan mengelompokan data berdasarkan karakteristiknya, membersihkan data, transformasi data, pembuatan model data dan menemukan informasi penting dalam data tersebut. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, yang menjelaskan mengenai fenomena, peristiwa, dinamika sosial, dan persepsi. Proses analisis data kualitatif dimulai dengan mengembangkan asumsi dasar,lalu dikaitkan dengan kaidah-kaidah hukum yang berlaku[5]

[5] Nur Fatin, 2023, *Pengertian Studi Dokumentasi: Kelebihan Dan Kekurangannya*