

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

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. Langkah ini bertujuan untuk mencegah kesalahpahaman dan menjaga kepercayaan konsumen. Selain itu, beberapa pedagang memberikan garansi toko sebagai bentuk tanggung jawab terhadap barang yang dijual, meskipun kebijakan ini dilakukan secara mandiri tanpa dukungan penuh dari distributor. Pendekatan kekeluargaan juga sering digunakan untuk menyelesaikan sengketa, yang mencerminkan komitmen pedagang terhadap kepuasan pelanggan meskipun belum sepenuhnya mengacu pada mekanisme hukum formal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
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. Selain itu, proses klaim barang cacat ke distributor menjadi tantangan besar karena sering kali

memakan waktu lama dan tidak memberikan solusi yang memadai bagi pedagang maupun konsumen. Kendala lainnya adalah skeptisisme konsumen terhadap pedagang kecil, yang membuat beberapa pelanggan merasa tidak yakin bahwa pedagang akan bertanggung jawab jika terjadi masalah. Beban tambahan berupa biaya garansi toko juga menjadi tantangan bagi pedagang, terutama bagi usaha kecil yang memiliki keterbatasan modal dan sumber daya.

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. Selain itu, beberapa pedagang meningkatkan pelayanan purna jual dengan memberikan bantuan perbaikan atau saran teknis kepada konsumen, yang bertujuan untuk membangun kepercayaan dan menjaga hubungan jangka panjang. Pendekatan kekeluargaan tetap menjadi pilihan utama dalam menyelesaikan perselisihan, yang mencerminkan nilai lokal dan semangat gotong royong di komunitas Pasar Raya Padang. Dengan langkah-langkah ini, pedagang berupaya menciptakan ekosistem perdagangan yang lebih transparan dan adil, meskipun masih membutuhkan dukungan lebih besar dari pemerintah dan distributor untuk memperkuat penerapan hukum perlindungan konsumen secara keseluruhan.

B. Saran

1. Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Produk Elektronik Cacat di Pasar Raya Padang

Pedagang di Pasar Raya Padang perlu meningkatkan pemahaman mereka tentang hukum perlindungan konsumen untuk melindungi hak dan kewajiban mereka dengan lebih baik. Pedagang disarankan mengikuti sosialisasi atau pelatihan hukum yang diadakan oleh pemerintah atau asosiasi pedagang untuk memahami mekanisme hukum terkait sengketa konsumen. Selain itu, pedagang dapat memperkuat pelayanan dengan memperjelas kebijakan garansi dan memastikan konsumen menerima informasi yang lengkap tentang kondisi barang. Upaya menjaga hubungan baik dengan konsumen, seperti memberikan layanan purna jual yang memadai dan membangun kepercayaan melalui kejujuran dalam transaksi, juga harus terus ditingkatkan. Hal ini akan membantu pedagang menciptakan reputasi yang baik di pasar dan meminimalkan konflik yang dapat terjadi.

2. Kendala Yang di Alami Oleh Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Produk Elektronik Cacat Di Pasar Raya Padang

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. Konsumen juga perlu menanyakan secara rinci tentang kebijakan garansi toko dan resmi, sehingga mereka memahami hak mereka jika terjadi masalah dengan barang yang dibeli. Selain itu, konsumen sebaiknya menyimpan bukti transaksi dan

dokumen pendukung lainnya, seperti kartu garansi, sebagai referensi jika diperlukan untuk proses klaim. Konsumen juga dapat berkontribusi dalam menciptakan ekosistem perdagangan yang sehat dengan memberikan masukan yang konstruktif kepada pedagang, daripada langsung mengambil langkah hukum saat menghadapi masalah kecil.

3. Upaya Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha Untuk Mengatasi Kendala Dalam Transaksi Jual Beli Produk Elektronik Cacat di Pasar Raya Padang

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. Penyediaan pusat layanan klaim yang responsif dan berbasis teknologi dapat menjadi solusi untuk mempercepat penyelesaian masalah. Selain itu, distributor perlu memastikan pedagang mendapatkan informasi lengkap tentang kebijakan garansi resmi dan prosedur klaim, sehingga pedagang dapat menyampaikan informasi ini dengan benar kepada konsumen. Distributor juga dapat menjalin kerja sama lebih erat dengan pedagang melalui program pelatihan atau dukungan promosi, yang tidak hanya memperkuat hubungan bisnis tetapi juga meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk yang mereka jual. Dukungan distributor yang lebih baik akan membantu menciptakan lingkungan perdagangan yang lebih transparan dan saling menguntungkan bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku dan Jurnal

Adrian Sutedi, ,2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*,Ghalia Indonesia, Bogor

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja GrafindoPersada, Depok,

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

Az Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta

Bambang sunggono, 2007,*Metode Penelitian Hukum*, PT, Grafindo Persada,Jakarta

Elisabeth Nurhaini B., 2018, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Refika Aditama, Bandung

I Gusti Ayu Dian Ningrumi, 2016, dkk, *Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi oleh ParaPihak di Pengadilan Negeri Denpasar dalam Perkara Perdata*, dalam ojs.unud.a id

M. Ali Mansyur, 2007, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, hlm. 81.

Mariam Darus Badruzaman, 1981,*Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Alumni Bandung, hlm. 48

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

Pasal 19, mengatur bahwa pelaku usaha (pedagang) bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada konsumen jika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau kondisi yang dijanjikan

Peraturan Pemerintah No. 59 Tahun 2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peter Mahmud Marzuki, 2012, *Pengantar Ilmu Hukum*, Prenada Media Grup, Jakarta, hlm.254.

Pramesti Tri Jata Ayu, 2013. "*Ulasan lengkap: Litigasi dan Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*".

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta

B. Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

C. Sumber Informan

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

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

Lampiran



Wawancara dengan Bapak Andi Sumber: Hasil Dokumentasi Habib 2024



Wawancara dengan Bapak Zulkifli Sumber: Hasil Dokumentasi Habib 2024