

**PERLINDUNGAN HUKUM DALAM PRAKTIK JUAL BELI DESAIN
ARSITEKTUR DAN STRUKTUR MELALUI MEDIA ELEKTRONIK
PADA PENYEDIA JASA *FREELANCE* PERSPEKTIF HUKUM
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN KHES**

(Studi Di Punokawan Studio Kota Kediri)

SKRIPSI

OLEH:

FITHRATIN NAJIZAH

NIM.16220093



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MU'AMALAH)

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2020

**PERLINDUNGAN HUKUM DALAM PRAKTIK JUAL BELI DESAIN
ARSITEKTUR DAN STRUKTUR MELALUI MEDIA ELEKTRONIK
PADA PENYEDIA JASA *FREELANCE* PERSPEKTIF HUKUM
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN KHES**

(Studi Di Punokawan Studio Kota Kediri)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan S1 Hukum Ekonomi Syariah
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Oleh:

FITHRATIN NAJIZAH

NIM.16220093



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MU'AMALAH)

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrohmanirohim,

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,
Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul

**PERLINDUNGAN HUKUM DALAM PRAKTIK JUAL BELI DESAIN
ARSITEKTUR DAN STRUKTUR MELALUI MEDIA ELEKTRONIK PADA
PENYEDIA JASA *FREELANCE* PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN
KONSUMEN DAN KHES (Studi Di Punokawan Studio Kota Kediri)**

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindahkan data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika dikemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindahkan data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 11 Maret 2020

Peneliti,



Fithratin Najzah

NIM 16220093

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Fithratin Najizah NIM: 16220093 jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM DALAM PRAKTIK JUAL BELI DESAIN
ARSITEKTUR DAN STRUKTUR MELALUI MEDIA ELEKTRONIK
PADA PENYEDIA JASA *FREELANCE* PERSPEKTIF HUKUM
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN KHES (Studi Di Punokawan Studio
Kota Kediri)**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Malang, 11 Maret 2020

Mengetahui
Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing

Dr. Fakhruddin, M.H.I
NIP. 19740819 200003 1 002

Dr. Khoirul Hidayah, M.H
NIP. 19780524 200912 2 003

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara Fithratin Najizah, NIM 16220093, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM DALAM PRAKTIK JUAL BELI DESAIN
ARSITEKTUR DAN STRUKTUR MELALUI MEDIA ELEKTRONIK PADA
PENYEDIA JASA FREELANCE PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN
KONSUMEN DAN KHES
(Studi di Punokawan Studio Kota Kediri)**

Telah dinyatakan lulus dengan nilai : B+



Malang, 14 Mei 2020

Sarifullah, S.H., M.Hum

MOTTO

"خير الناس أنفعهم للناس"

"sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia lain"

(HR. Ath Thabrani, Al-Mu`jam Al- Awsath No. 5787)





**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG FAKULTAS SYARI'AH**

Terakreditasi "A" SK BAN-PT Depdiknas Nomor :013
/BAN-PT/Ak- X/S1/ VI/2007
Jl. Gajayana 50 Malang Telp. (0341) 551345 Fax. (0341)
572533

BUKTI KONSULTASI

Nama : Fithratin Najizah
Nim : 16220093
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Dr. Khoirul Hidayah, M.H
Judul Skripsi :Perindungan Hukum Dalam Praktik Jual Beli Desain
Arsitektur Dan Struktur Melalui Media Elektronik Pada
Penyedia Jasa *Freelance* Perspektif Hukum Perlindungan
Konsumen Dan Khes (Studi Di Punokawan Studio Kota
Kediri)

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Selasa,15 Oktober	Proposal	1.
2.	Senin, 13 Januari 2020	Bab I, II, III	2.
3.	Rabu, 22 Januari 2020	Revisi Bab I, II, III	3.
4.	Jumat, 31 Januari 2020	Revisi Bab I dan III	4.
5.	Senin, 3 Februari 2020	Bab I, II, III, IV	5.
6.	Rabu, 12 Februari 2020	Revisi Bab III dan IV	6.
7.	Rabu, 19 Februari 2020	Revisi Bab IV	7.
8.	Jumat, 28 Februari 2020	Bab IV, V, Abstrak	8.
9.	Senin, 9 Maret 2020	Revisi Bab IV	9.
10.	Rabu, 11 Maret 2020	Acc Bab I, II, III, IV, V	10.

Malang, 11 Maret 2020
Mengetahui
a.n Dekan
Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.H.I
NIP 19740819 200003 1 002

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. UMUM

Transliterasi merupakan sistem penulisan lambing bunyi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud dengan Transliterasi adalah penyalinan dengan menggunakan huruf dari abjad ke abjad lain. Transliterasi yang dimaksud dalam penulisan skripsi ini adalah pemindah alihan tulisan arab kedalam tulisan Indonesia, bukan terjemahan bahasa Arab ke bahasa Indonesia.

Banyak ketentuan transliterasi yang digunakan, namun Fakultas Syariah menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan EYD plus dari Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1998 Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987 sebagaimana yang tercantum dalam buku pedoman Transliterasi Bahasa Arab (A Guide Arabic Tranliteration), INIS Fellow 1992.

B. KONSONAN

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

ا	= tidak dilambangkan	ض	= Dl
ب	= B	ط	= Th
ث	= T	ظ	= Dh
ث	= Ts	ع	= ‘ (koma menghadap keatas)

ج	= J	غ	= Gh
ح	= H	ف	= F
خ	= Kh	ق	= Q
د	= D	ك	= K
ذ	= Dz	ل	= L
ر	= R	م	= M
ز	= Z	ن	= N
س	= S	و	= W
ش	= Sh	هـ	= H
ص	= Sh	ي	= Y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (‘) untuk mengganti lambang “ع”.

C. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”. Sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang= ,misalnya قال menjadi q^la

Vokal (i) panjang= ,misalnya قيل menjadi qⁱla

Vokal (u) panjang= ,misalnya دون menjadi dna

Khusus untuk bacaan ya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan "i" melainkan tetap ditulis dengan "iy" agar dapat menggambarkan ya' nisbat akhirnya. Befitu juga dengan suara diftong, wawu dan ya' setelah *fathah* ditulis dengan "aw" dan "ay". Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw)= لو misalnya قول menjadi qawlun

Diftong (ay)= ئي misalnya خير menjadi khayrun

D. Ta' Marbutah (ة)

Ta' Marbutah (ة) ditransliterasikan dengan "t" jika berada dikalimat, tetapi apabila *ta' marbutah* tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "h" misalnya الرسالة المدرسة menjadi *al-risalati al-mudarrisah*, atau apabila berada ditengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "t" yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya في رحمة الله menjadi *fi rahmatillah*.

E. Kata Sandang dan lafadh al-Jallah

Kata sandang berupa "al" () dirulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan "al" dalam lafadh jallah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Contoh:

1. Al-Imam al-Bukhariy mengatakan.....
2. *Billah 'azza wa jalla*.

F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi.

Perhatikan contoh berikut:

“...Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan Presiden MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat diberbagai kantor pemerintahan, namun....”

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid,” “Amin Rais” dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa Arab, namun ia berupa nama dari orang Indonesia dan terindonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara “Abd al-Rahman Wahid,” “Amin Rais,” dan bukan ditulis dengan “shalat.”

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirohim, Alhamdulillah rabb al-Alamin, la hawl wala quwwata illa bi Allah al Aliyyil Adhim selalu terlimpahkan kepada yang maha kuasa *Allah hu rabbi*, yang tiada henti memberikan rahmat, hidayah, inayah dan ridho-Nya sehingga penulisan tugas akhir Skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM DALAM PRAKTIK JUAL BELI DESAIN ARSITEKTUR DAN STRUKTUR MELALUI MEDIA ELEKTRONIK PADA PENYEDIA JASA *FREELANCE* PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN KHES (Studi Di Punokawan Studio Kota Kediri)”** dapat terselesaikan dengan baik dan benar. Shalawat serta salam tentunya tak lupa terpanjatkan kepada junjungan kita Nabi Besar Nabi penerang kegelapan, Baginda Muhammad SAW, yang menuntun kita dari jaman jahiliyah kejaman terang benderang yakni dinul islam. Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapat syafaat dari beliau di hari akhir kelak. Aamiin.

Dengan segala upaya dan bantuan dari beberapa pihak, bimbingan, pengarahan, diskusi dan motivasi dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Abd. Haris, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Saifullah, S.H, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

3. Dr. Fakhruddin, M.H.I. selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Dewan penguji yang telah meluangkan waktunya mengoreksi dan memberikan masukan terhadap penelitian ini.
5. Dr. Khoirul Hidayah, M.H. selaku Dosen pembimbing Penulis. Terimakasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan, atas segala bimbingan, dengan penuh pengertian, perhatian, dan kesabaran untuk bimbingannya.
6. Alm. H. Alamul Huda, M.A dan Dr. H. Nasrulloh, Lc., M.Th.I selaku dosen wali, yang selama penulis menempuh bangku perkuliahan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan saran serta motivasi.
7. Seluruh Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan pembelajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas dan penuh kesabaran. Semoga ilmu yang didapatkan bermanfaat dan berguna bagi penulis untuk bekal selanjutnya.
8. Orangtua tersayang, Bapak Agus Umar dan Ibu Siti Sovia yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tak pernah putus, sehingga saya dapat lebih semangat dan termotivasi untuk menuntut ilmu tanpa kendala yang berarti serta segera menyelesaikan tugas akhir ini.

9. Seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat belajar yang tinggi dan selalu memberikan motivasi kepada penulis baik moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan motivasi dan semangat dan juga berbagi pengalaman hidup dan ilmu yang didapatkan. Serta para pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dimana telah ikut mendukung penulis dan berpartisipasi atas selesainya penelitian ini.

Semoga apa yang telah saya peroleh selama kuliah di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ini dapat bermanfaat bagi saya khususnya dan pembaca. Terakhir, penulis disini hanyalah seorang manusia yang tak luput dari kesalahan dan dosa, menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 10 Maret 2020

Penulis



Fithratin Najizah

NIM. 16220093

ABSTRAK

Fithratin Najizah, 16220093, 2020. **Perlindungan Hukum Dalam Praktik Jual Beli Desain Arsitektur Dan Struktur Melalui Media Elektronik Pada Penyedia Jasa Freelance Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dan Khes (Studi Di Punokawan Studio Kota Kediri)** Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Dr. Khoirul Hidayah, M.H.

Kata Kunci: Desain Arsitektur dan Struktur, Jual Beli Online, Perlindungan Konsumen

Perkembangan teknologi membuat aktivitas manusia menjadi lebih mudah, salah satunya di bidang perekonomian yakni maraknya jual beli melalui media elektronik, salah satunya jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik di Punokawan Studio. Kebutuhan akan desain arsitektur dan struktur semakin meningkat dan dengan kemajuan teknologi yang pesat kini pasar arsitektur telah merambah dunia jual beli *online* untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan lebih praktis dan efisien. Namun perlu diingat bahwa dalam jual beli melalui media elektronik tentu memberikan banyak resiko kepada para konsumen yang tentunya merugikan pihak konsumen. Sehingga konsumen memerlukan perlindungan hukum agar merasa terjamin.

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha dalam jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik di Punokawan Studio. Penelitian ini termasuk jenis penelitian empiris dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan ialah data primer, sekunder, dan tersier dengan teknik pengumpulan data secara wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen di Punokawan Studio telah memenuhi ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Hal ini dibuktikan pada kesepakatan dalam perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak dimana tidak adanya unsur paksaan, memperhatikan hak-hak konsumen, dan juga melaksanakan kewajiban pelaku usaha. Sehingga unsur-unsur yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah terpenuhi. Juga telah sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Dimana pembeli sebagai pihak yang dibebankan atas resiko dari transaksi *online* tidak merasa keberatan dan sepakat dengan perjanjian jual beli yang dilakukan. Hal ini dikarenakan Punokawan Studio selaku pelaku usaha memberikan jaminan kepada para konsumen sebagai bentuk kepastian dan perlindungan hukum.

ABSTRACT

Fithratin Najizah, 16220093, 2020. **Legal Protection in the Sale and Purchase of Architectural and Structural Design Through Electronic Media in Freelance Service Providers Perspective and Consumer Protection Law Perspective (Study in Punokawan City Studio in Kediri)** Thesis, Sharia Economic Law Study Program, Islamic University of Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Supervisor: Dr. Khoirul Hidayah, M.H.

Keywords: Architecture and Structure Design, Buying and Selling Online, Consumer Protection

The development of technology makes human activities easier, one of which is in the economic field, namely the rise of buying and selling through electronic media, one of which is buying and selling of architectural and structural designs through electronic media at Punokawan Studio. The need for architectural and structural design is increasing and with rapid technological advances now the architectural market has penetrated the world of buying and selling online to meet human needs more practically and efficiently. But keep in mind that in buying and selling through electronic media certainly provides a lot of risk to consumers which is certainly detrimental to the consumer. So consumers need legal protection to feel secure.

This study discusses how legal protection for consumers is given by businesses in the sale and purchase of architectural and structural designs through electronic media at Punokawan Studio. This research is an empirical research with a descriptive qualitative research approach. Sources of data used are primary, secondary, and tertiary data with interview and documentation data collection techniques.

The results of this study indicate that the legal protection for consumers in Punokawan Studio has fulfilled the provisions in Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection. This is evidenced in the agreement in the agreement made by both parties where there is no element of coercion, pay attention to the rights of consumers, and also carry out the obligation of business actors. So that the elements contained in Law No. 8/1999 have been fulfilled. Also in accordance with the Compilation of Sharia Economic Law. Where the buyer as the party charged for the risk of online transactions does not feel objected and agreed with the sale and purchase agreements made. This is because Punokawan Studio as a business actor gives guarantees to consumers as a form of certainty and legal protection.

الملخص

فطرة نجيذة، ١٦٢٢٠٠٩٣ ، ٢٠٢٠ الحماية القانونية في بيع وشراء التصميم المعماري والهيكلية من خلال وسائل الإعلام الإلكترونية في منظور مقدمي الخدمة المستقلين وجهة نظر قانون حماية المستهلك (دراسة في فنكون ستوديو) أطروحة ، برنامج دراسة الشريعة الاقتصادية ، الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك ابراهيم مالانج المشرف: د. خير الهداية ، م.

الكلمات المفتاحية: العمارة وتصميم الهيكل ، الشراء والبيع عبر الإنترنت ، حماية المستهلك إن تطوير التكنولوجيا يجعل النشاط البشري أكثر سهولة ، أحدها في المجال الاقتصادي ، وهو صعود البيع والشراء عبر الوسائط الإلكترونية ، أحدها بيع وشراء التصميمات المعمارية والهيكلية عبر الوسائط الإلكترونية في فنكون ستوديو. تزداد الحاجة إلى التصميم المعماري والهيكلية ومع التقدم التكنولوجي السريع الآن ، اخترقت السوق المعمارية عالم الشراء والبيع عبر الإنترنت لتلبية الاحتياجات البشرية بشكل عملي وفعال. لكن ضع في اعتبارك أنه عند البيع والبيع عبر الوسائط الإلكترونية ، فإنه بالتأكيد يوفر الكثير من المخاطر للمستهلكين مما يضر المستهلك بالتأكيد. لذلك يحتاج المستهلكون إلى حماية قانونية ليشعروا بالأمان.

تناقش هذه الدراسة كيف يتم منح الحماية القانونية للمستهلكين من قبل الشركات في بيع وشراء التصميمات المعمارية والهيكلية من خلال الوسائط الإلكترونية في فنكون ستوديو. هذا البحث هو بحث تجريبي مع نهج بحث نوعي وصفي. مصادر البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية والثانوية والثالثية مع المقابلات والوثائق المتعلقة بتقنيات جمع البيانات.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الحماية القانونية للمستهلكين في فنكون ستوديو قد استوفت أحكام القانون رقم 8 لعام 1999 بشأن حماية المستهلك. ويتجلى ذلك في الاتفاقية الواردة في الاتفاقية التي أبرمها الطرفان حيث لا يوجد عنصر للإكراه ، والانتباه إلى حقوق المستهلكين ، وكذلك تنفيذ التزام الجهات التجارية الفاعلة. بحيث تم استيفاء العناصر الواردة في القانون رقم 1999/8. أيضا وفقا لتجميع الشريعة الاقتصادية. عندما لا يشعر المشتري ، بصفته الطرف المسؤول عن مخاطر المعاملات عبر الإنترنت ، بأنه تم الاعتراض عليه والاتفاق عليه مع اتفاقيات البيع والشراء المبرمة. هذا لأن فنكون ستوديو كممثل تجاري يعطي ضمانات للمستهلكين كشكل من أشكال اليقين والحماية القانونية.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
BUKTI KONSULTASI	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xii
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
المخلص	xvii
DAFTAR ISI	xviii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Pustaka.....	17

1. Konsep Umum Perjanjian Jual Beli	17
2. Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik	17
3. Perlindungan Konsumen	23
a. Hak-hak dan Kewajiban Konsumen	26
b. Hak-hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	28
c. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	31
d. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	33
e. Perlindungan Hukum yang Seharusnya Diatur dalam Transaksi Melalui Media Elektronik	34
4. Konsep Umum Wanprestasi	41
a. Pengertian Wanprestasi	41
b. Macam-Macam Wanprestasi	41
5. Perjanjian Jual Beli dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah	42

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	46
B. Pendekatan Penelitian	46
C. Lokasi Penelitian	47
D. Metode Penentuan Subjek	47
E. Jenis dan Sumber Data	48
F. Teknik Pengumpulan Data	49
G. Metode Pengolahan Data	52

BAB IV: PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
1. Punokawan Studio Kota Kediri	55
2. Prosedur Jual Beli di Punokawan Studio	57
B. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Praktik Jual Beli Desain Arsitektur dan Struktur Melalui Media Elektronik di Punokawan Studio Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen	59

C. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Praktik Jual Beli Desain Arsitektur dan Struktur Melalui Media Elektronik di Punokawan Studio Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.....	81
---	----

BAB V: PENUTUP

1. Kesimpulan	90
2. Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA	93
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP





BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan jaman yang begitu pesat memberikan dampak yang sangat besar terhadap perkembangan teknologi. Kemajuan teknologi memberikan kemudahan bagi manusia dalam pemenuhan kebutuhan kehidupan sehari-hari. Terlebih lagi dalam dunia perdagangan, kemajuan teknologi sangat mempengaruhi tingkat kesejahteraan dan kemajuan manusia. Kemajuan teknologi mengubah perilaku dan pola pikir masyarakat secara global. Disisi lain terjadinya perubahan sosial yang signifikan yang berlangsung sangat cepat.¹

¹Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2004),h. 1

Salah satu bukti perkembangan teknologi internet di sektor perdagangan yaitu mulai maraknya perdagangan secara elektronik atau melalui *e-commerce*. Di mana masyarakat menjadikan internet sebagai salah satu sarana dalam melakukan suatu transaksi barang ataupun jasa sehingga konsumen dan pelaku usaha yang berjarak jauh tetap bisa melakukan suatu interaksi jual beli yang biasa disebut dengan transaksi elektronik. Dalam jual beli secara elektronik tentu melibatkan transaksi antara produsen dan konsumen melalui internet. Dalam suatu transaksi jual beli melalui media elektronik, semua konsumen berhak mendapatkan perlindungan dari pelaku usaha untuk melakukan segala bentuk upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen sesuai dengan yang tertuang dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen².

Pasal 4 huruf C Undang-Undang Perlindungan Konsumen memperlihatkan bahwa hak konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan/garansi barang dan atau jasa.³ Dalam perdagangan elektronik, penjual dan konsumen tidak saling berhadapan antar muka secara langsung sehingga konsumen tidak bisa mengetahui barang yang akan dibelinya. Hal ini juga menjadi penghalang para konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya dalam mendapatkan barang yang sesuai dengan keinginan dan juga dalam hal kompensasi dan ganti rugi. Seringkali barang yang diperdagangkan berbeda dengan informasi yang diberikan oleh penjual atau terdapat suatu cacat yang tidak terlihat.

²Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

³Pasal 4 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Tentunya resiko tak pernah luput dari suatu transaksi elektronik. Kemungkinan-kemungkinan yang dapat dialami oleh konsumen dalam perdagangan melalui media elektronik sebagai berikut :

1. Barang yang dibeli memiliki kerusakan yang tidak terlihat,
2. Setelah pembeli memberikan uang atas barang dengan cara transfer bank, barang tidak dikirim oleh penjual dan penjual melarikan diri,
3. Barang lenyap di jalan saat proses pengiriman,
4. Yang dikirim oleh penjual bukan merupakan barang yang dijual dan bukan merupakan barang yang disepakati sebelumnya

Persoalan lain yang sering terjadi dalam transaksi jual beli secara elektronik yakni mengenai minimnya informasi akan barang atau jasa yang ditawarkan dan perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen. Hal ini tidak selaras dengan pasal 25 Peraturan Pemerintah No 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang isinya menjelaskan mengenai penyelenggara sistem elektronik yang memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi secara lengkap kepada para pemakai sistem elektronik yakni sedikitnya mengenai: a) identitas dari penyelenggara sistem elektronik; b) objek yang akan ditransaksikan; c) kelaikan atau keamanan sistem elektronik; d) aturan penggunaan perangkat; e) syarat kontrak; f) prosedur mencapai kesepakatan; dan g) jaminan privasi dan/atau perlindungan data perseorangan.⁴

Saat ini tidak hanya keperluan sehari-hari saja yang dijual melalui media elektronik. Kini para arsitek dan juga sipil mulai menjual jasanya

⁴ Pasal 25 Peraturan Pemerintah No 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

untuk gambar desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik. Tentu saja tidak menutup kemungkinan untuk mereka dalam melakukan kecurangan dalam menjual desain di media elektronik. Seperti yang pernah terjadi kepada salah satu konsumen yang menceritakan pengalamannya saat membeli jasa desain rumah melalui media elektronik.

Konsumen tersebut menceritakan pengalamannya ketika akan membangun sebuah rumah, ia tertarik dengan layanan jasa pembuatan desain rumah melalui media elektronik yang dia lihat di sebuah situs di internet dimana dia melakukan transaksi sebanyak dua kali. Transaksi pertama dia harus membayar sejumlah uang melalui transfer bank dan kemudian ia mendapatkan gambar 3D dari pelaku usaha sehingga dia mulai percaya untuk meneruskan jual beli desain rumah tersebut. Kemudian setelahnya dia melakukan pembayaran yang ke dua melalui transfer bank, akan tetapi setelahnya pelaku usaha tidak merespon saat dihubungi oleh konsumen tersebut sehingga konsumen merasa telah ditipu dan mengalami kerugian akibat transaksi tersebut.⁵

Hal tersebut dapat terjadi karena minimnya informasi mengenai pelaku usaha, sehingga konsumen yang melakukan transaksi sulit untuk menuntut haknya. Seperti yang terjadi pada praktik jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik pada penyedia jasa freelance lain yang juga membuka jasa di media *online* salah satunya yakni Punokawan Studio. Punokawan studio merupakan freelance yang menyediakan jasa pembuatan desain arsitektur dan struktur yang melakukan pemasaran melalui media

⁵Prabukatrok, <https://www.kaskus.co.id/thread/543f6bbc0d8b46904b8b456d/penipuan-jasa-desain-rumah-oleh-tito-prihasetyo-nope-082234789399/>, diakses pada tanggal 15 Februari 2020

online instagram dimana konsumen yang akan membeli desain arsitektur dan struktur dapat mengakses dan memesan desain melalui media online tersebut. Berbeda dengan penyedia desain arsitektur dan struktur lain yang berbentuk perusahaan seperti DEUFS yakni sebuah proyek yang dikembangkan oleh studio kreatif DRORM yang menawarkan jasa jual beli desain arsitektur secara online melalui marketplace dimana mereka memberikan gambaran pasti mengenai desain rumah yang terbagi menjadi empat tipe berdasarkan luas yang dapat dipilih dan dibeli oleh konsumen melalui media online dengan cara memilih salah satu dari berbagai desain yang tersedia dan mengisi form yang tersedia kemudian baru melakukan pembayaran dan desain akan dikirim melalui email.⁶ Sedangkan pada penyedia jasa jual beli desain arsitektur dan struktur dengan sistem freelance seperti di Punokawan Studio tidak disediakan pilihan desain yang dapat dipilih oleh konsumen yang akan memesan desain, dalam pemasarannya Punokawan Studio hanya menampilkan hasil desain yang pernah dipesan oleh konsumen lain sebagai bentuk testimony. Di Punokawan Studio, konsumen melakukan pemesanan desain arsitektur dan struktur yang masih transparan sehingga konsumen belum mendapat gambaran pasti mengenai desain yang akan dibeli. Konsumen yang akan membeli desain di Punokawan Studio akan diberi kesempatan untuk mengkonsultasikan mengenai desain yang diinginkan melalui media elektronik seperti whatsapp setelah membayar setengah dari biaya pemesanan dan pihak penyedia jasa baru akan mengirim hasil desain setelah pihak pemesan melunasi biaya pembelian desain dan desain dikirim

⁶Adjie Priambada, "Melalui Marketplace DEUFS, DFORM Cobar Bidik Relung Pasar Arsitektur Indonesia", <https://dailysocial.id/post/dform-deufs-marketplace>, diakses tanggal 10 September 2019.

melalui e-mail. Hal ini tentu saja memberikan celah bagi pelaku usaha untuk melakukan kecurangan atau wanprestasi.

Berdasarkan pernyataan dari pelaku usaha sistem perjanjian ketika melakukan jual beli yang memuat sistem pembayaran, pengajuan klaim ataupun revisi di Punokawan Studio tidak menggunakan perjanjian tertulis, dan mengingat Punokawan Studio merupakan jasa freelance maka perjanjian bisa berubah-ubah sesuai ketentuan yang diberikan pihak mereka tanpa menggunakan perjanjian tertulis, Sehingga konsumen akan kesulitan untuk menuntut hak-haknya maupun menuntut ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan, mengingat sering terjadi penipuan dalam dunia *e-commerce* dan juga hasil dari desain arsitektur dan struktur yang diberikan akan memberikan dampak kedepan yang sangat besar dalam proses pembangunan dengan kata lain berhasil atau tidaknya sebuah pembangunan sangat bergantung pada desain arsitektur dan struktur yang ada.

Berdasarkan uraian peristiwa yang telah dijelaskan diatas, oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian mengenai Perlindungan Hukum Dalam Praktik Jual Beli Desain Arsitektur Dan Struktur Melalui Media Elektronik Pada Penyedia Jasa Freelance Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Penelitian ini dirasa sangat penting mengingat jasa desain arsitektur dan struktur di Indonesia mulai marak di dunia perdagangan *e-commerce* dan terdapat hak-hak para konsumen yang perlu dilindungi. Dari adanya penelitian ini, penulis sangat berharap mampu menjadi tolak ukur untuk para pelaku usaha dalam memberi perlindungan hukum kepada para konsumen dalam perdagangan elektronik dan juga

sebagai tolak ukur bagi konsumen agar lebih waspada saat membeli barang atau jasa melalui media elektronik atau *E-commerce*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan oleh penulis dalam latar belakang di atas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik pada penyedia jasa freelance di Punokawan Studio perspektif Hukum Perlindungan Konsumen ?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik pada penyedia jasa freelance di Punokawan Studio perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik pada penyedia jasa freelance di Punokawan Studio perspektif Hukum Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik pada penyedia jasa freelance di Punokawan Studio perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini dapat dilihat dari dua aspek sekaligus, yaitu:

1. Manfaat konseptual: hasil dari penelitian ini mampu memberi kontribusi teoritis mengenai pengetahuan dalam hal praktik dan sistem perjanjian jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik pada penyedia jasa freelance studi di Punokawan Studio dan juga mengenai perlindungan hukum dalam praktik jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik pada penyedia jasa freelance perspektif hukum perlindungan konsumen.
2. Manfaat praktis: hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan terhadap seluruh pelaku usaha dalam pelaksanaan jual beli melalui media elektronik. Pada saat yang sama, diharapkan pula dapat menjadi pertimbangan para konsumen agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli melalui media elektronik.

E. Definisi Operasional

Agar memudahkan pembaca dalam memahami penulisan dalam penelitian ini, perlu dijelaskan beberapa poin yang mungkin akan menimbulkan perbedaan dalam pemahaman, karenanya penulis akan menjelaskan beberapa istilah yang terdapat di dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum dimana pada hakikatnya dapat dimaknai sebagai memberi pengayoman kepada hak-hak asasi manusia yang merasa dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada

masyarakat agar mereka dapat menikmati seluruh hak-hak yang diberikan oleh untuk memberi rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁷ Dalam penelitian ini nantinya dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen jual beli melalui media elektronik yang hak-haknya sering kali tidak terpenuhi dapat dikatakan telah melindungi konsumen apabila seluruh ketentuan dalam perundang-undangan terkait telah dijalankan sebagaimana mestinya.

2. Konsumen ialah tiap-tiap orang pengguna barang dan/atau jasa yang ada didalam masyarakat, entah bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁸ Konsumen yang dimaksud penulis disini yaitu konsumen yang melakukan transaksi jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik pada penyedia jasa freelance khususnya di Punokawan Studio.

F. Sistematika Pembahasan

Rancangan dan hasil dari penelitian ini akan disajikan ke dalam lima bab:

Pada BAB I (pendahuluan) penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan dalam penelitian.

Pada BAB II (Tinjauan Pustaka) yang berisi penelitian terdahulu yang berisikan informasi dari beberapa penelitian yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya guna menghindari duplikasi, dan kajian

⁷Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandug: Citra AdityaBakti, 2000), h. 53

⁸Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

teori dimana peneliti akan mengkaji permasalahan yang akan diteliti dengan mengeksplorasi sejumlah literatur yang berhubungan dengan konsep yang akan diteliti. Agar lebih mengarah pada tujuan penelitian, maka landasan teoritis akan dihubungkan dengan teori jual beli dan perlindungan konsumen sebagai alat untuk menganalisis.

Pada BAB III (metode penelitian) yang berisi desain penelitian dan langkah-langkah metodologis dalam proses pengumpulan dan analisis data. Pada bab ini terdiri dari jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, metode penentuan subjek, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode pengolahan data.

BAB IV (hasil penelitian dan pembahasan) yang berisi pemaparan dan analisis data berdasarkan hasil penelitian, dimana data yang telah digali secara matang tersebut dianalisa sesuai dengan perspektif teori yang ada serta diarahkan agar dapat menjawab pertanyaan pada rumusan masalah.

BAB V (penutup), bab ini merupakan bab terakhir yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan pada bab ini peneliti menegaskan kembali secara singkat mengenai hasil penelitian atau jawaban dari rumusan masalah sehingga penelitian ini dapat menemukan titik temu secara jelas antara hasil penelitian dengan tujuan penelitian. Sedangkan saran adalah sesuatu yang diusulkan atau yang dianjurkan yang ditujukan kepada pihak yang bersangkutan atau pihak yang memiliki kewenangan lebih terhadap tema yang diteliti demi kebaikan masyarakat, juga usulan untuk peneliti berikutnya di masa-masa yang akan datang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Untuk lebih memahami substansi penelitian ini, perlu kiranya diungkap hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik kajian. Hal ini bertujuan guna menjaga keorisinilitasan dari proposal penelitian yang dihasilkan. Dengan memperhatikan hal ini juga guna menjaga proposal penelitian yang dihasilkan dari tindakan kejahatan akademik seperti plagiasi, duplikasi, dan repetisi.

Terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan topic kajian penelitian ini yaitu:

(1) Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce
Di Tinjau Dari Hukum Perikatan

Penelitian ini ditulis oleh Apriyanti , (2014), Konsentrasi Hukum Bisnis Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *E-commerce* di tinjau dari hukum perikatan, dimana praktik jual beli yang mulanya dilakukan dengan *paper based economy* kini berubah menjadi *digital electronic economy*. perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *E-commerce* jika ditinjau dari hukum perikatan masih mengacu pada Undang-Undang no 8 Tahun 1999, KUHPerdata, serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.⁹ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan ditulis oleh peneliti disini adalah hasil dari penelitian yakni sama-sama membahas mengenai hukum perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi melalui media elektronik atau *e-commerce*. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan ditulis yakni teori yang digunakan, dalam penelitian ini teori yang digunakan yaitu tinjauan hukum perikatan. Sedangkan penelitian yang akan digunakan oleh penulis yaitu perspektif hukum perlindungan konsumen.

⁹Apriyanti, Skripsi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Di Tinjau Dari Hukum Perikatan*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014)

(2) Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce
(Studi kasus E-commerce Melalui Sosial Media Instagram)

Penelitian ini disusun oleh Muhammad Khadafi, (2016), Konsentrasi Hukum Bisnis Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Dalam penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum yang didapatkan oleh konsumen dalam melakukan sebuah transaksi di media elektronik. Selama ini apabila terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, peraturan yang digunakan adalah Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, akan tetapi hak-hak konsumen dalam *e-commerce* tidak diatur secara khusus dalam Undang-Undang ini. Dengan arti lain konsumen kesulitan menggugat pelaku usaha *online* dengan Undang-Undang no 8 Tahun 1999 dikarenakan pelaku usaha *online* sangat sulit dijangkau.¹⁰ Antara penelitian ini dengan penelitian yang akan ditulis oleh peneliti disini memiliki persamaan yakni hasil dari penelitian sama-sama membahas mengenai hukum perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi melalui media elektronik atau *e-commerce* yaitu studi kasus melalui sosial media instagram. Perbedaannya adalah objek yang dikaji dalam penelitian ini lebih kepada perlindungan hukum terhadap konsumen jual beli melalui media elektronik secara keseluruhan

¹⁰Muhammad Khadafi, Skripsi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce (Studi kasus E-commerce Melalui Sosial Media Instagram)*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016)

atau secara umum, sedangkan objek yang akan dikaji oleh penulis lebih mengerucut kepada perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli desain arsitektur dan struktur pada penyedia jasa freelance melalui media elektronik.

(3) Perlindungan Konsumen E-commerce Pada Lazada.co.id Tinjauan Hukum Ekonomi Islam Dan Hukum Positif

Penelitian ini disusun oleh Didin Sumasyhari, (2016), Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah), Fakultas Syari'ah, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, penelitian ini membahas mengenai perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak Lazada.co.id sebagai bentuk tanggung jawab apabila terjadi kesalahan terhadap konsumen dengan syarat dan ketentuan penjualan Lazada yaitu dengan pengembalian produk dan pengembalian dana. Selain itu juga terdapat pemberian voucher oleh Lazada sebagai bentuk ganti rugi. Menurut hukum ekonomi islam telah sesuai karena terdapat konsep *khiyar* dan *tahkim* didalamnya dan menurut hukum positif juga telah sesuai karena memberikan kejelasan informasi bagi konsumen dalam *platform Lazada*.¹¹ Antara penelitian ini dengan penelitian yang akan ditulis oleh peneliti disini memiliki persamaan yakni hasil dari penelitian sama-sama membahas mengenai hukum perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi melalui media elektronik atau *e-commerce*. Perbedaan dengan

¹¹Didin Sumasyhari , Skripsi, *Perlindungan Konsumen E-commerce Pada Lazada.co.id Tinjauan Hukum Ekonomi Islam Dan Hukum Positif*, (Surakarta: Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2016)

penelitian yang akan ditulis yaitu teori yang digunakan. Penelitian ini menggunakan tinjauan hukum positif dan hukum ekonomi islam. Sedangkan penelitian yang akan ditulis menggunakan perspektif hukum perlindungan konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Perbedaan juga terletak pada objek, objek penelitian ini yakni konsumen jual beli pada Lazada, sedangkan objek pada penelitian yang akan ditulis yakni konsumen jual beli melalui media instagram.

(4) Tinjauan Yuridis Terhadap Pembelian Barang Melalui Toko Online Di Indonesia Dengan E-commerce Yang Tidak Sesuai Dengan Pesanan

Penelitian ini disusun oleh Akbar, (2016), Fakultas Syariah Dan Hukum, UIN ALAUDDIN Makasar, hasil dari penelitian ini yakni mengenai bentuk pelaksanaan perjanjian jual beli melalui media *online* yang memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional akan tetapi memiliki karakter dan aksentuasi yang tidak sama dengan perjanjian yang biasa berlaku dalam transaksi jual beli konvensional. Penyelesaian sengketa dalam jual beli melalui e-commerce adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai bentuk perlindungan kepada konsumen.¹² Hal yang sama dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan ditulis oleh peneliti disini adalah hasil dari penelitian yakni sama-sama membahas mengenai hukum perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi melalui media

¹²Akbar, Skripsi, *Tinjauan Yuridis Terhadap Pembelian Barang Melalui Toko Online Di Indonesia Dengan E-commerce Yang Tidak Sesuai Dengan Pesanan*, (Makasar: UIN ALAUDDIN , 2016)

elektronik atau *e-commerce*. Perbedaannya adalah objek yang dikaji dalam penelitian ini lebih kepada perlindungan hukum terhadap konsumen jual beli melalui media elektronik secara keseluruhan atau secara umum, sedangkan objek yang akan dikaji oleh penulis lebih mengerucut kepada perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli desain arsitektur dan struktur pada penyedia jasa freelance melalui media elektronik.

Beberapa penelitian di atas memang bersinggungan dengan topik yang dikaji oleh peneliti, yaitu mengenai perlindungan konsumen terhadap transaksi melalui *e-commerce*. Hanya saja, penelitian ini memiliki obyek yang dikerucutkan, yaitu lebih kepada perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik jual beli desain arsitektur dan struktur melalui *e-commerce* pada penyedia jasa freelance. Identifikasi terhadap persoalan tersebut kemudian disandingkan dengan analisis yuridis dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan juga Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah sehingga dapat diketahui sejauh mana usaha pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.

B. Kajian Pustaka

1. Konsep Umum Perjanjian Jual Beli

Perjanjian jual beli merupakan sebuah perjanjian yang mana salah satu pihak akan mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah disepakati atau dijanjikan.¹³

Berdasarkan ketentuan dari pasal 1457 KUH Perdata, jual beli sendiri telah ditegaskan sebagai sebuah perjanjian, dimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.¹⁴

Kedua pihak sama-sama berjanji dimana pihak pelaku usaha berjanji akan menyerahkan hak milik dari barang atau jasa yang dijual dan pihak konsumen menjanjikan untuk membayar harga yang sudah disepakati. Kata jual beli telah menunjukkan bahwasanya satu pihak melakukan perbuatan 'menjual' dan pihak lain melakukan perbuatan 'membeli'. Dengan begitu kegiatan jual beli merupakan suatu perbuatan timbal balik antara penjual dan pembeli.¹⁵

2. Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik

Dilakukannya kontrak jual beli melalui perantara internet atau laman web biasa disebut dengan kontrak dagang elektronik (*e-commerce*). *E-commerce* atau perdagangan elektronik merupakan transaksi dagang antara

¹³Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013) h. 134

¹⁴ Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

¹⁵ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), h.158

penjual dan pembeli untuk menyediakan barang, jasa, atau mengambil alih hak. Kontrak ini dilakukan dimana para pihak tidak hadir secara fisik dan melakukan kontrak melalui media elektronik.¹⁶ Kegiatan perdagangan semacam ini tidak memerlukan kehadiran para pelaku perdangan secara langsung atau secara fisik dan juga tidak membutuhkan tanda tangan asli dari para pelaku perdagangan. Dimana tanda tangan para pihak bisa didapatkan dengan form melalui media elektronik yakni dengan cara penjual yang telah menyediakan form transaksi yang telah ditandatangani oleh pihak pelaku usaha yang akan diisi oleh konsumen yang akan memesan barang atau jasa melalui media elektronik. Dimana sebelumnya sudah dijelaskan secara detail barang atau jasa yang akan diperjual belikan dan juga telah membuat kesepakatan dalam perjanjian yang dibuat sendiri oleh kedua belah pihak melalui media elektronik.

Berdasarkan pendapat dari *World Trade Organization* (WTO) yang dimaksud dengan perdagangan elektronik atau *e-commerce* meliputi bidang produksi, bidang distribusi pemasaran, penjualan dan juga bidang pengiriman barang atau jasa melalui media elektronik. Sedangkan menurut pendapat *Organization of Economic Cooperation and Development* (OECD) telah

¹⁶Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, (Bandung:PT. Citra Aditya Bakti, 2001), h. 284

menjelaskan bahwa *e-commerce* merupakan transaksi berdasarkan proses dan data melalui media elektronik.¹⁷

Dalam Pasal 1 poin 17 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian bahwa transaksi elektronik/jual-beli elektronik adalah perjanjian melalui media elektronik, baik internet atau lainnya. Untuk memperoleh keuntungan, para pelaku usaha biasa memberikan penawaran berupa barang maupun jasa secara legal dengan menggunakan media jual beli *online*. Untuk mengetahui ciri-ciri jual-beli menggunakan media online dapat dilihat dengan cara; a). Terdapat perjanjian/kontrak yang ditawarkan berupa dagangan; b). Perjanjian dilakukan melalui internet; c). Transaksi dilakukan melalui jarak jauh; d). Perjanjian dibuat dengan jaringan media sosial; d). Kebebasan dan keterbukaan akses barang/benda yang dijual. Perjanjian *E-commerce* dikenal dua pelaku yaitu merchant/pelaku usaha yang melakukan penjualan dan buyer/costumer/konsumen yang berperan sebagai pembeli. Selain pelaku usaha dan konsumen, dalam transaksi jual beli melalui media internet juga melibatkan provider sebagai penyedia jasa layanan internet dan bank sebagai sarana pembayaran.¹⁸

Transaksi jual beli melalui media elektronik pada dasarnya mempunyai kemiripan dengan mekanisme transaksi jual beli secara langsung.

¹⁷ Tarni Rusli, "Pengantar Hukum e-commerce untuk Melakukan Perdagangan di Indonesia," *Jurnal Pranata Hukum* (Vol 2 No 2, Juli, 2007), h. 116

¹⁸ SALAM, "Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan", *Jurnal Sosial & Budaya Syar-I* (Vol. 6 No. 3 (2019), h. 231

Yang membedakan adalah alat maupun sistem yang digunakan oleh keduanya. Yakni yang satu dilakukan melalui media elektronik (*online*) dan yang satunya secara manual (*offline*). Umumnya didalam transaksi jual beli setidaknya terdapat satu perjanjian antara pihak pelaku usaha atau penjual dengan pihak konsumen atau pembeli yang mengikat antara keduanya.¹⁹

Terdapat empat syarat sahnya perjanjian yang selaras dengan Pasal 1320 KUHPerdara yaitu: 1) adanya kata sepakat diantara para pihak yang telah membuat perjanjian yang artinya kesepakatan yang telah dibuat itu dilakukan kedua belah pihak secara sadar dan tanpa paksaan, tanpa kekhilafan ataupun penipuan; 2) kedua belah pihak harus memiliki kecakapan untuk melakukan tindakan hukum; 3) adanya hal tertentu dan; 4) adanya sebab yang halal (legal). Dari syarat-syarat tersebut, syarat pertama dan kedua disebut juga sebagai syarat subjektif dimana jika tidak terpenuhi maka salah satu pihak dapat meminta untuk membatalkan perjanjian yang dibuat. Sedangkan syarat kedua dan ketiga disebut juga syarat objektif yang mana apabila syarat tersebut tidak terpenuhi maka dapat berakibat perjanjian tersebut batal demi hukum.²⁰

¹⁹ Ainul Yaqin, “Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Jual Beli Online Menurut Undang-undang Informasi Dan Transaksi Elektronik”, *jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, (Vol 25, No 6 (2019), h. 13

²⁰ Ainul Yaqin, “Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Jual Beli Online Menurut Undang-undang Informasi Dan Transaksi Elektronik”, *jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, (Vol 25, No 6 (2019), h. 14

Ciri-ciri jual beli yang dilakuakn melalui media elektronik adalah antara lain sebagai berikut:²¹

- a. Cara komunikasi. Dalam hal ini para pihak diharuskan untuk memperhatikan bahwa situs untuk memberikan informasi dimana terdapat klausul bagi klien untuk tidak menggunakan situs yang melanggar ketertiban umum, yang melanggar karya-karya yang dilindungi undang-undang hak milik intelektual, menyebarkan dokumen yang terlarang, dan yang melanggar ataupun melawan peraturan yang terkait.
- b. Garansi. Dalam hal ini pengembang *website* harus menyatakan jaminan yang telah dibuat dalam kontrak tersebut atau hasil karya yang dibuat yang harus memperhatikan hak intelektual dan tidak melanggar ketentuan hukum yang ada dan terbebas dari unsur penjiplakan,.
- c. Biaya. Dalam hal kewajiban membayar ganti kerugian para pihak dapat melakukan kesepakatan bahwa kewajiban untuk membayar ganti kerugian dilakukan dengan pembagian resiko.
- d. Pembayaran. Dalam hal harga dan cara pembayaran para pihak dapat menentukan apakah pembayaan sekaligus, kredit, ataupun jumlah tertentu dari tugas yang telah diselesaikan.

²¹Rizka Syafriana, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik", *jurnal De Lega Lata*, (Vol.I No.2 Juli-Desember 2016) h. 434

- e. Kerahasiaan. Untuk menjaga segala kerahasiaan informasi yang terdapat di dalam kontrak/perjanjian maka hal ini perlu dibuat untuk memastikan agar pengembangan terikat.

Beberapa permasalahan yang terjadi pada proses transaksi melalui media elektronik yakni:²²

- a. Konsumen tidak dapat langsung mengetahui, memeriksa dan melihat langsung barang yang akan dipesan;
- b. Ketidakjelasan informasi mengenai barang atau jasa yang akan dibeli;
- c. Status subjek hukum yakni pelaku usaha yang memproduksi tidak diketahui;
- d. Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap resiko-resiko yang berkenaan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik baik dengan kartu kredit maupun uang elektronik;
- e. Pembebanan resiko yang tidak seimbang, karena pada umumnya terhadap jual beli di internet, pembayaran telah lunas dilakukan dimuka oleh konsumen, sedangkan barang belum tentu diterima atau akan menyusul kemudian, karena jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman barang bukan penerimaan barang.

²²Sri Arlina, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik (Pemutih Wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal UIR Law Review* (Vol.02, No.01, April 2018), h. 326

3. Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²³ Dalam pengertian ini, kalimat “segala upaya menjamin kepastian hukum”, merupakan benteng peniadaan kesewenang-wenangan yang merugikan pelaku usaha untuk melindungi kepentingan konsumen dalam suatu transaksi. Dalam hal ini, bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak menjadi perhatian hukum, karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.

Berbicara tentang perlindungan konsumen sama seperti berbicara mengenai tanggung jawab seluruh pihak yakni pemerintah, pelaku usaha, organisasi konsumen, dan juga konsumen itu sendiri. tanpa adanya keterlibatan dari keempat unsur tersebut sesuai dengan fungsinya masing-masing maka tidaklah mudah untuk mewujudkan kesejahteraan konsumen.²⁴

Kesewenang-wenangan akan berakibat adanya ketidakpastian hukum. Oleh karenanya, agar seluruh upaya dalam memberikan jaminan akan kepastian hukum ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam UUPK dan undang-undang lainnya yang dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, baik dalam Hukum Privat

²³Pasal 1 Nomor 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

²⁴Ahmadi Miru, dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h. 110

(Hukum Perdata) maupun Hukum Publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara).²⁵

Undang-undang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No 42, TLN. Nomor 3821, selanjutnya disebut UU, menegaskan sebagai : Pasal 1 angka 1 “*Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen*”.

Teori perlindungan hukum yang terdapat dalam UUD 1945, tepatnya dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang menyebutkan bahwa “melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia”. Secara teori, perlindungan hukum terhadap konsumen dari suatu produk yang dikeluarkan oleh pelaku usaha terdapat pada alinea keempat pembukaan UUD 1945 yang telah menentukan suatu teori perlindungan hukum bagi segenap bangsa Indonesia.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya serta meningkatkan harkat dan martabat konsumen, dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab dan jujur. Tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam pasal 3 umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu :

²⁵Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 1-2

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya dan menuntut hak-haknya;
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi (pasal 3 huruf d);
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (pasal 3 huruf e).

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁶

Dalam penjelasan pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa dalam kepastiaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen Akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari suatu proses produksi suatu produk lainnya. Yang dimaksud konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir, sedangkan konsumen antara masuk dalam kategori pelaku usaha.

Menurut Az. Nasution, terdapat batasan sebuah konsumen, diantaranya adalah:²⁷

²⁶Pasal 1 Nomor 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

- 1) Konsumen ialah setiap orang yang mendapatkan barang ataupun jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
- 2) Konsumen antara ialah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan bertujuan membuat barang atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- 3) Konsumen akhir yaitu setiap orang alami yang menggunakan dan mendapatkan barang atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

a. Hak-hak dan kewajiban konsumen

Konsumen ialah setiap orang pemakai barang ataupun jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁸

Dalam penjelasan pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen Akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara merupakan konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari suatu proses produksi suatu produk lainnya. Yang dimaksud konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah

²⁷ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002), h. 13

²⁸ Pasal 1 Nomor 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

konsumen akhir, sedangkan konsumen antara masuk dalam kategori pelaku usaha.

Dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen. Berikut hak-hak konsumen adalah²⁹ :

“Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”

“Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”

“Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”

“Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”

“Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”

“Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen”

“Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”

Sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak dari pada konsumen lah yang dalam hal ini tercederai. Yang mana pada dasarnya konsumen memiliki 4 hak dasar yang diakui Internasional oleh Organisasi

²⁹Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Konsumen Sedunia *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) yakni:³⁰

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan(*The right to safety*)
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi(*The right to be informed*)
- 3) Hak untuk memilih(*The right to choose*)
- 4) Hak untuk didengar(*The right to be heard*)

Kewajiban konsumen adalah³¹ :

1. Demi keamanan dan keselamatan, konsumen harus membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang maupun jasa;
2. Dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, konsumen harus memiliki iktikad baik;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

b. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Pelaku usahaa dalah tiap orang-perseorangan ataupun badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum yang didirikan dan memiliki kedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik itu sendiri maupun bersama-sama

³⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 16-27

³¹ Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³²

Semua pelaku usaha didalam melakukan usahanya, tentu saja mempunyai suatu tujuan yang pastinya bertujuan untuk memperoleh suatu keuntungan dari hasil transaksi suatu produk yang ia tawarkan kepada para konsumen, baik berupa barang dan/atau jasa yang ia sajikan. Dalam hubungannya dengan konsumen dalam aktivitas jual beli, produsen atau pelaku usaha tentu saja mempunyai hak-hak dan juga kewajiban yang pastinya harus dilakukan dan juga ditaati oleh masing-masing pihak. Terkait mengenai hak-hak para pelaku usaha itu sendiri, Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengaturnya, sebagaimana yang telah diuraikan dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana hak pelaku usaha adalah³³ :

“Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”

“Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik”

Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen”

“Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”

³²Pasal 1 Nomor 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

³³Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

“Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”

Adapaun mengenai kewajiban dari pelaku usaha sendiri telah tertuang dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatakan bahwa kewajiban dari pelaku usaha adalah³⁴ :

“Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”

“Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”

“Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”

“Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”

Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan”

Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”

Dengan itu telah dijelaskan bahwa pelaku usaha tidak boleh membeda-bedakan konsumen dalam hal pelayanan. Pelaku usaha juga tidak dibolehkan membeda-bedakan mutu dari pelayanan kepada konsumen.

³⁴Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

c. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha

Perbuatan-perbuatan yang dilarang untuk dilakukan dalam ketentuan undang-undang perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

Ayat 1 : Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang³⁵:

“Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan”

“Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut”

“Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya”

“Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut”

“Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut”

“Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”

Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu”

“Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label”

“Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan,

³⁵Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat”

“Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku”

Ayat 2 : “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud”

Ayat 3 : “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar”

Ayat 4 : “Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran”

Ayat 5 : “Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah”

“Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu”

“Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru”

“Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu”

“Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi”

“Barang dan/atau jasa tersebut tersedia”

“Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi”

“Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu”

“Barang tersebut berasal dari daerah tertentu”

“Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain”

“Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap”

“Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti”

d. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.³⁶ Dalam penjelasan undang-undang perlindungan konsumen, asas-asas ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Asas manfaat, dimana seluruh upaya dalam hal penyelenggaraan perlindungan bagi konsumen diharuskan adanya kontribusi yang menghasilkan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan juga pelaku usaha.
2. Asas keadilan, hal ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada seluruh konsumen dan juga pelaku usaha untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil dan merata, juga dimaksudkan agar partisipasi masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal.

³⁶Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

3. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
 4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
 5. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.
- e. Perlindungan Hukum Yang Seharusnya Diatur dalam Transaksi Melalui Media Elektronik**

Telah diketahui bahwa perdagangan melalui media elektronik kini telah mengalihkan perhatian para masyarakat yang menginginkan untuk berbelanja dan bertransaksi tanpa harus pergi ke tempat jual beli. Transaksi melalui media elektronik tentu memberikan banyak kemudahan bagi konsumen. Akan tetapi dikarenakan para pihak yang melakukan transaksi tidak bertatap muka secara langsung melainkan melalui media elektronik, hal ini dimanfaatkan oleh beberapa pihak yang tidak beritikad baik untuk mengambil keuntungan pribadi sebanyak-banyaknya sehingga sangat penting

adanya peraturan dalam rangka perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi melalui media elektronik, yaitu:³⁷

1) Perlindungan Hukum dari Sisi Pelaku Usaha

- a) Disini para pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk mencantumkan identitas lengkap dalam website tempat dia memasarkan barang atau jasa yang dijual. Karena berdasarkan beberapa penelitian terhadap para pelaku usaha media elektronik, banyak diantaranya hanya mencantumkan nomor telepon dan alamat email saja tanpa mencantumkan alamat dan identitas lengkap dari pelaku usaha. Pencantuman identitas lengkap ini diharapkan dapat menjamin kepastian hukum bagi konsumen yang bertransaksi.
- b) Adanya lembaga yang menjamin keaslian toko *online* tersebut, karena sebagian besar toko *online* yang ada di Indonesia tidak memiliki lembaga penjamin keaslian toko tersebut, sehingga sangat dimungkinkan para konsumen melakukan transaksi dengan toko *online* yang fiktif.

2) Perlindungan Hukum dari Sisi Konsumen

Terdapat jaminan perlindungan kerahasiaan dari data-data pribadi milik konsumen, dikarenakan data-data pribadi tersebut

³⁷ Heldya Natalia Simanullang, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce*", *Melayunesia Law*, (Vol. 1, No. 1, Desember 2017), h.121

apabila tidak dijaga kerahasiaanya oleh para pelaku usaha sehingga dapat diperjual belikan oleh pihak lain yang digunakan untuk kepentingan promosi.

3) Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dari Sisi Produk.

Disini pelaku usaha dalam hal menawarkan produknya terhadap konsumen, ia memiliki kewajiban untuk:

- a) Dalam menawarkan produk yang dijual melalui media elektronik, pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang jelas dan juga lengkap tentang produk yang akan ditawarkan. Sehingga para konsumen tidak disesatkan terutama mengenai informasi yang bersifat mendasar (barang baru ataupun barang bekas, barang imitasi atau asli, jenis produk dan juga ukuran) disamping informasi lain yang relevan seperti tentang keunggulan produk. Tentu saja hal ini sangatlah penting untuk membantu para konsumen dalam memutuskan untuk membeli barang atau tidak.

Berdasarkan pengamatan , para pelaku usaha di Indonesia yang memasarkan barang dagangannya melalui media elektronik dalam mendeskripsikan produknya hanya menyebutkan harga dan penjelasan sedikit tentang keunggulan barang. Tentu saja hal

tersebut memberikan sedikit informasi kepada konsumen.

- b) Bahasa yang digunakan dalam memberikan informasi mengenai produk haruslah bahasa yang mudah dimengerti yang tidak menimbulkan penafsiran lain. Dikarenakan transaksi melalui media elektronik merupakan perdagangan yang melintasi batas Negara dan pelaku usaha bisa darimana saja, sehingga untuk penggunaan bahasa menggunakan bahasa yang sesuai dengan Negara asal dari pelaku usaha tersebut. Hal ini menuntut para konsumen melakukan transaksi dengan pelaku usaha yang bahasanya dapat dipahami oleh konsumen tersebut.
- c) Pelaku usaha harus memberi jaminan kepada konsumen bahwa produk barang dan /atau jasa yang ditawarkan aman atau nyaman untuk dikonsumsi ataupun digunakan.
- d) Pelaku usaha juga harus memberikan jaminan mengenai produk yang ditawarkan telah sesuai dengan apa yang dipromosikan oleh pelaku usaha.

4) Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dari Sisi Transaksi

Dalam transaksi melalui media elektronik, tidak semua konsumen memahami tata cara melakukan transaksi melalui media elektronik, sehingga perlu bagi pelaku usaha untuk mencantumkan dengan jelas dan juga lengkap tentang bagaimana mekanisme transaksi dan juga hal-hal yang berhubungan dengan transaksi, seperti:

- a) Disini konsumen harus memenuhi syarat-syarat dalam melakukan transaksi seperti mengisi data pribadi dan alamat lengkap pada *form* yang telah disediakan di website pelaku usaha. Hal ini dilakukan untuk data administrasi dan juga untuk mengetahui kredibilitas dari konsumen.
- b) Konsumen dibeikan kesempatan untuk mengecek ulang transaksi yang akan dilakukan untuk menghindari kesalahan yang dibuat sendiri oleh konsumen.
- c) Pelaku usaha kerap menambahkan biaya tersendiri dalam hal pengiriman barang sebagai ongkos kirim yang artinya harga produk yang tercantum tidak termasuk biaya pengiriman. Oleh karena itu perlu bagi pelaku usaha untuk memberika informasi mengenai harga dari produk yang ditawarkan, apakah harga sudah termasuk dengan biaya pengiriman ataukah belum.

- d) Pelaku usaha juga perlu memberikan informasi kepada konsumen mengenai barang yang telah dibeli dapat dikembalikan atau tidak beserta mekanisme pengembaliannya. Hal ini sangatlah penting mengingat barang yang akan diterima belum tentu sempurna dan bisa jadi ada kemungkinan barang yang diterima mengalami kerusakan saat pengiriman ataupun barang tersebut cacat produksi. Dengan adanya informasi tersebut dan juga mekanisme pengembalian, maka konsumen yang menerima barang cacat produksi bisa mengembalikan barang tersebut sehingga konsumen tidak mengalami kerugian.
- e) Dalam hal terjadi sengketa dalam transaksi, pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas kepada konsumen bagaimana cara menyelesaikan sengketa apabila terjadi permasalahan. Sebagian besar pelaku usaha melalui media elektronik tidak memberikan informasi bagaimana cara menyelesaikan sengketa apabila terjadi permasalahan dengan toko tersebut. Sehingga tidak ada kepastian hukum dalam menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

- f) Pelaku usaha perlu menginformasikan jangka waktu pengajuan klaim yang wajar, disini tidak dianjurkan untuk memberikan pengajuan klaim dengan jangka waktu yang terlalu singkat karena dapat merugikan konsumen. Pelaku usaha yang tidak memberikan informasi mengenai pengajuan klaim tentu menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen untuk mengembalikan barang yang telah diterima konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai atau mengalami cacat produksi.
- g) Pelaku usaha perlu menyediakan suatu rekaman transaksi yang kapanpun dapat diakses oleh konsumen yang berkaitan dengan transaksi yang telah dilakukan oleh konsumen dengan pelaku usaha tersebut. Rekaman tersebut bisa dijadikan suatu bukti di persidangan apabila terjadi suatu sengketa dalam transaksi melalui media elektronik.
- h) Konsumen harus mengetahui dengan jelas bagaimana mekanisme pengiriman barang dikarenakan konsumen akan memilih dengan cara apa barang yang dibeli akan dikirim, entah itu melalui kurir, melalui jasa pengiriman barang atau *Cash On Delivery (COD)*

4. Konsep umum Wanprestasi

a. Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi merupakan suatu keadaan ketika seorang debitur tidak dapat memenuhi maupun melaksanakan prestasi seperti yang telah ditetapkan dalam suatu perjanjian.³⁸

b. Macam-macam Wanprestasi

Umumnya, wanprestasi dapat berupa:³⁹

- 1) Debitur sama sekali tidak memenuhi suatu prestasi yang dijanjikan;
- 2) Debitur melakukan prestasi yang telah dijanjikan, akan tetapi hanya sebagian;
- 3) Debitur melakukan prestasi, akan tetapi ia terlambat memenuhi prestasi tersebut;
- 4) Debitur melakukan prestasi yang telah dijanjikan, akan tetapi melakukan kesalahan atau keliru dalam memenuhi prestasi (tidak sebagaimana mestinya);
- 5) Debitur telah melakukan apa yang sudah seharusnya tidak diperbolehkan didalam perjanjian.

³⁸ P.N.H. Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2015), h.292

³⁹ Nyoman Samuel Kurniawan, “Konsep Wanprestasi Dalam Hukum Perjanjian dan Konsep Utang Dalam Hukum Kepailitan(Studi Komparatif Dalam Perspektif Hukum Perjanjian dan Kepailitan)”, *Jurnal Magister Hukum Udayana* (Vol. 3 No. 1 , 2014), h. 9

Pada dasarnya konsep dari wanprestasi itu sendiri adalah suatu tindakan yang menyimpang yang dilakukan oleh pihak yang mengadakan perjanjian dalam keadaan yang tidak memaksa, dimana perbuatan tersebut menimbulkan kerugian bagi pihak lawan dari perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Wanprestasi ini hanya dapat terjadi dalam sebuah proses pelaksanaan suatu perjanjian yang telah disepakati secara sah oleh para pihak.⁴⁰

5. Perjanjian Jual Beli dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Dalam hukum islam sebuah perjanjian pasti terdapat akad dimana dalam pasal 20 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah yang disebut juga dengan akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan dan tidak melakukan perbuatan hukum tertentu.⁴¹ Sedangkan akad jual beli (al-bai') menurut pasal 20 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah adalah jual beli antara benda dengan benda, atau pertukaran benda dengan uang.

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, jual beli melalui media elektronik dapat disebut juga dengan jual beli istisna atau jual beli salam. Istisna adalah jual beli barang atau jasa dalam bentuk pemesanan dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pihak pemesan dengan pihak penjual. Sedangkan salam adalah jasa pembiayaan yang

⁴⁰Nyoman Samuel Kurniawan, "Konsep Wanprestasi Dalam Hukum Perjanjian dan Konsep Utang Dalam Hukum Kepailitan(Studi Komparatif Dalam Perspektif Hukum Perjanjian dan Kepailitan)", *Jurnal Magister Hukum Udayana* (Vol. 3 No. 1 , 2014), h. 10

⁴¹Pasal 20 ayat 1 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

berkaitan dengan jual beli yang pembayarannya dilakukan bersamaan dengan pemesanan barang.⁴²

Dalam jual beli online sering terjadi hal-hal yang merugikan pihak konsumen seperti penipuan dan ingkar janji dimana dalam pasal 33 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah telah dijelaskan bahwa penipuan adalah memengaruhi pihak lain dengan tipu daya untuk membentuk akad, berdasarkan akad tersebut untuk kemalahatannya, tetapi dalam kenyataannya sebaliknya.⁴³ Ingkar janji dan sanksinya juga telah dijelaskan dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah sebagai berikut:

Dalam pasal 36 dijelaskan pihak dapat dianggap melakukan ingkar janji, apabila karena kesalahannya:⁴⁴

“Tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya”

“Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan”

Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat; atau”

“Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan”

Dalam pasal 37 dijelaskan pihak dalam akad melakukan ingkar janji, apabila dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan ingkar janji atau demi perjanjiannya sendiri menetapkan, bahwa

⁴²Pasal 20 ayat 1 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

⁴³Pasal 33 ayat 1 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

⁴⁴Pasal 36 ayat 1 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

pihak dalam akad harus dianggap ingkar janji dengan lewatnya waktu yang ditentukan.⁴⁵

Pihak dalam akad yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi:

“Membayar ganti rugi”

“Pembatalan akad”

“Peralihan resiko”

“Denda; dan/atau”

“Membayar biaya perkara”

Pasal 39 menjelaskan mengenai sanksi pembayaran ganti rugi dapat dijatuhkan apabila:⁴⁶

“Pihak yang melakukan ingkar janji setelah dinyatakan ingkar janji, tetapi melakukan ingkar janji”

“Sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”

“Pihak yang melakukan ingkar janji tidak dapat membuktikan bahwa perbuatan ingkar janji yang dilakukannya tidak di bawah paksaan”

⁴⁵Pasal 37 ayat 1 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

⁴⁶Pasal 39 ayat 1 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah



BAB III

METODE PENELITIAN

Pokok dalam metode penelitian hukum adalah menjelaskan mengenai tata cara bagaimana sebuah penelitian tersebut dilakukan dengan menentukan metode apa yang akan dipakai atau diaplikasikan, jenis penelitian yang akan dilakukan, bagaimana pengumpulan data yang akan dilakukan serta analisis yang akan digunakan.⁴⁷ Maka dari itu dalam penulisan penelitian ini akan dijelaskan mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data sebagaimana dijelaskan berikut ini:

⁴⁷Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2002), h.17

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian empiris, dimana penulis akan mendeskripsikan secara detail dan mendalam mengenai objek yang diteliti⁴⁸. Penelitian berupaya mengidentifikasi proses hukum yang doktrinal karena penelitian ini merupakan studi empiris yang memiliki tujuan untuk menemukan konsep pemikiran mengenai proses bekerjanya hukum di masyarakat⁴⁹ Yaitu mengenai permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap praktek jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik di penyedia jasa freelance studi di Punokawan Studio. Data yang diperoleh penulis kemudian dikaji dan dianalisis secara mendalam dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

B. Pendekatan Penelitian

Berkaitan dengan penelitian hukum, dalam penulisan penelitian ini digunakan beberapa pendekatan yakni deskriptif kualitatif, dimana data yang diperoleh akan dijelaskan dengan cara diuraikan menggunakan kata-kata atau kalimat. Dalam penelitian ini, penulis melakukan studi empiris melalui analisa dengan permasalahan yang diteliti dan melakukan gambaran, meneliti kata-kata dan membuat laporan yang rinci mengenai pandangan di tempat penelitian, kemudian melakukan studi pada situasi tersebut. Dasar dari penelitian kualitatif itu sendiri adalah asumsi kepada kenyataan dan pengalaman sosial yang

⁴⁸Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT. Raja Drafindo Persada, ,2003), h. 43

⁴⁹Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2000), h.50

dikemukakan oleh setiap individu. Metode kualitatif merupakan metode analisis yang menghasilkan data deskriptif apa yang telah dinyatakan oleh responden secara tertulis maupun secara lisan dan juga perilaku nyata dari objek ditelitinyadan dipelajari sebagai sesuatu yang ada.⁵⁰

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu Kantor Punokawan Studio. Kantor Punokawan Kediri bertempat di Perumahan Grand Manyaran Blok c2, Gayam, Kecamatan Mojoroto Kota Kediri.

D. Metode Penentuan Subjek

Subjek penelitian merupakan responden atau orang yang akan diminta untuk memberikan keterangan atau penjelasan mengenai suatu fakta maupun pendapat dimana subjek tersebut merupakan sumber informasi yang dituju oleh peneliti yang akan digali untuk mengungkap sebuah fakta yang ada di lapangan. Penentuan subjek penelitian dalam penelirian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sample* yang artinya menentukan subjek atau sampel berdasarkan penilaian tertentu dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian atau pertimbangan sehingga subjek penelitian dinyatakan cocok dengan masalah penelitian yang akan dibahas oleh peneliti.⁵¹

Subjek penelitian ditentukan menurut orang atau responden yang dirasa paling tahu mengenai informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, sehingga

⁵⁰ Suryono Sukamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Press Jakarta, 1986) h. 2

⁵¹ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2008), h. 159

akan memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Disini yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pelaku usaha yakni pihak Punokawan Studio.

E. Jenis dan Sumber Data

Seiring dengan pendapat Soekanto mengenai jenis data dalam penelitian hukum, penelitian ini yang memiliki tiga jenis data, yakni data primer, data sekunder, dan data tersier. Ketiga jenis data tersebut diperoleh dari sumber data yang berbeda, yakni sebagai berikut:

1. Data primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang didapatkan langsung dari pokok masalah/ isu hukum itu sendiri dimana dalam hal ini telah dipertegas dengan menggunakan metode wawancara dan juga observasi atas objek pokok masalah.⁵² Yakni data hasil wawancara dengan pihak pelaku usaha yaitu direktur Punokawan Studio dan 9 konsumen jual beli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari sumber kedua yang berfungsi sebagai pelengkap data primer. Data sekunder meliputi bahan kepustakaan yang dapat membantu proses analisis penelitian yang didapat dari beberapa artikel, buku, dokumen, ataupun jenis penelitian lainnya.⁵³ Adapun sumber dalam penelitian ini ialah buku, artikel/jurnal, dan tulisan lainnya yang berhubungan

⁵² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah*, (Malang: UIN Press, 2015), h. 28

⁵³ Soerjono Sukanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), h.12

dengan perlindungan hukum dalam jual beli melalui media elektronik. Selain itu berupa peraturan perundang-undangan dan buku lainnya sebagai berikut:

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - Peraturan Pemerintah No 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
 - Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah
3. Data tersier atau penunjang yang dapat memberi penjelasan terhadap data primer dan data sekunder, diperoleh dari kamus dan ensiklopedi⁵⁴

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga teknik utama, wawancara, dan dokumentasi. Untuk wawancara dan dokumentasi sebagaimana pada umumnya adalah dikumpulkan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*)

⁵⁴Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum* , h. 114

Wawancara merupakan sebuah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yakni pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai (*narasumber*). Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara komunikasi, yaitu melalui kontak ataupun hubungan pribadi antara pewawancara dengan responden.⁵⁵ Wawancara dilakukan melalui media elektronik dengan pihak Punokawan Studio dan juga orang yang pernah menggunakan jasa desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio. Adapun narasumber yang akan diwawancarai oleh peneliti yaitu:

- a) Mas Muhammad Bisri Effendi, S.Ars selaku direktur dan pendiri Punokawan Studio yakni pelaku usaha jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik.
- b) Konsumen jual beli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio, yaitu:
 - Mas Aldo Putra
 - Bapak Dedi Ardiansyah
 - Bapak Afrandi Karsanifan
 - Bapak Nurul Bahari
 - Bapak Dimas Rosyidi
 - Mas Ulil Huda
 - Mas Febri Ramadhan Arifiansyah
 - Mas Fairuz Nadhif

⁵⁵Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum*, (Jakarta: Granit, 2010), h. 72

- Mas Aris Riwayanto

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini digunakan untuk menemukan atau memperoleh informasi melalui sumber tertulis maupun hasil wawancara. Metode ini digunakan bertujuan untuk mendapatkan landasan terkait topik yang akan dibahas. Studi dokumen adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang tidak dipublikasikan secara umum, tetapi boleh diketahui oleh pihak tertentu.⁵⁶ Teknik dokumentasi merupakan pelengkap dalam metode wawancara, dan studi dokumen dalam penelitian. Dimana dokumentasi merupakan sumber data yang stabil, kaya, dan mendukung penelitian.⁵⁷ Dalam hal ini penulis menggunakan teknik dokumentasi yakni mengumpulkan informasi melalui sumber tertulis seperti buku panduan, catatan, foto bukti wawancara, dan sebagainya. Dokumentasi yang digunakan yaitu:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 2) Peraturan Pemerintah No 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

⁵⁶Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), h. 83

⁵⁷Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018) h. 147

- 3) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah
- 5) Hasil wawancara melalui *form online*
- 6) Alamat instagram pelaku usaha @Punokawan_studio_arch

G. Metode Pengolahan Data

Setelah data diproses, maka tahapan selanjutnya ialah pengolahan data. Untuk menghindari banyak terjadi kesalahan dan untuk mempermudah pemahaman maka peneliti dalam menyusun penelitian ini akan melakukan beberapa upaya diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pemeriksaan data (*Editing*)

Proses editing merupakan proses yang dilakukan dalam penelitian dengan cara memeriksa kembali catatan, berkas, informasi, dan hasil wawancara dengan pihak Punokawan Studio begitu juga dengan dokumentasi terutama dalam hal kelengkapan, kesesuaian, kejelasan makna serta relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan apakah sudah sesuai dengan permasalahan.⁵⁸

2. Klasifikasi (*Classifying*)

⁵⁸Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, h. 126

Classifying adalah proses klasifikasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu reduksi data dan pengelompokan secara sistematis dan diberi tanda menurut klasifikasi data dan urutan masalah.⁵⁹ Data yang dipilih untuk dianalisis dalam penelitian ini hanyalah data yang berhubungan dengan topik pembahasan dalam penelitian ini. Selanjutnya data tersebut diklasifikasikan dalam beberapa jenis seperti perlindungan hukum perspektif hukum perlindungan konsumen.

3. Verifikasi (*verifying*)

Disini peneliti akan menguji keabsahan data yang diperoleh dari hasil kenyataan dilapangan yakni dari hasil wawancara dengan para pihak yang bersangkutan.

4. Analisis (*Analizing*)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Dimana teknik analisis data secara kualitatif artinya yaitu menguraikan bahan secara beruntun dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data.⁶⁰ Setelah peneliti melakukan pengumpulan terhadap data-data hukum yang relevan dengan pokok permasalahan yang menjadi objek penelitian sebagai isu hukum utama, maka tetap analisis dan penyajian data hukum menempati posisi yang sangat penting untuk menentukan penelitian ini. Kemudian data yang telah terkumpul, baik data

⁵⁹Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, h. 90-91

⁶⁰Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, h. 86-87

hukum primer, sekunder, dan data tersier serta informasi dari para ahli dianalisis dengan menggunakan instrument teori dan konsep sebagaimana dalam kerangka pemikiran untuk membahas dan/atau memberikan jawaban yang valid terhadap penelitian ini.

5. Kesimpulan (*concluding*)

Hasil terakhir dari proses analisis yaitu penarikan kesimpulan berdasarkan realita pada Punokawan Studio dengan peraturan yang ada dan teori yang dipaparkan sebelumnya, dengan tujuan untuk mendapatkan suatu jawaban dari hasil penelitian yang telah dilakukan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Punokawan Studio Kota Kediri

Punokawan Studio merupakan freelance atau salah satu jasa konsultan arsitektur dan struktur yang berlokasi di Perumahan Grand Manyaran Blok c2, Gayam, Kecamatan Mojojoto kota Kediri untuk memenuhi kebutuhan gambar desain arsitektur dan struktur secara lengkap untuk kebutuhan pekerjaan di lapangan yang juga menyediakan jasa pembuatan desain dibidang arsitektur dan struktur melalui media elektronik yakni melalui

instagram dengan menggunakan akun instagram bernama @punokawan_studio_arch.⁶¹

Gambar 1.1
Halaman Instagram Punokawan Studi



Sumber: Screenshot Halaman Instagram akun Punokawan Studio.

Punokawan Studio sendiri dibentuk karena banyaknya permintaan desain tata ruang arsitektur baik dari segi eksterior maupun dari segi interior serta struktur bangunannya. Melihat peluang bisnis desain arsitektur dan struktur yang mulai masuk keranah perdagangan melalui media elektronik, Punokawan Studio memutuskan untuk melakukannya melalui media elektronik karena dirasa masyarakat saat ini lebih suka membeli sesuatu melalui media elektronik dan dirasa lebih efisien untuk menghemat waktu dan biaya transportasi dibandingkan harus pergi ke studio secara langsung. Punokawan Studio telah terbentuk dengan menerapkan konsep

⁶¹ Muhammad Bisri Effendi, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 15 Januari 2020

arsitektur dan struktur yang sudah sesuai standar. Dibentuk oleh Muhammad Bisri Effendi sebagai direktur Punokawan Studio di Kota Kediri.⁶²

Terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam proses pengerjaan gambar desain arsitektur ataupun struktur di Punokawan Studio yang terdiri dari konsultan arsitek dan sipil yakni Muhammad Bisri Effendi sebagai direktur sekaligus seorang konsultan arsitek yang mengerjakan bagian gambar desain arsitektur dan Dicky Elsa Putra seorang sipil yang bertugas mengerjakan struktur bangunan.⁶³

2. Prosedur Jual Beli di Punokawan Studio

Prosedur jual beli di Punokawan Studio pada dasarnya hampir sama dengan prosedur jual beli pada toko *online* lainnya. Konsumen harus mengetahui proses jual belinya dengan melihat akun instagram Punokawan Studio. Berikut prosedur jual beli di Punokawan Studio:

- a. Membuka akun instagram di www.instagram.com atau dengan membuka aplikasi instagram di *smartphone*.
- b. Mencari akun Punokawan Studio dengan cara:
 1. Klik kolom “cari” pada akun instagram

Gambar 2.1

kolom “cari” di instagram www.instagram.com



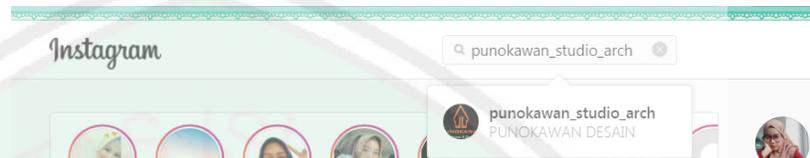
Sumber: *PrinScreen* halaman depan instagram kolom “cari”

⁶² Muhammad Bisri Effendi, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 15 Januari 2020

⁶³ Muhammad Bisri Effendi, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 15 Januari 2020

2. Ketik Punokawan Studio dan pilih akun @punokawan_studio_arch

Gambar 2.2
Mencari akun Punokawan_studio_arch di kolom “cari”



Sumber: *PrinScreen* halaman depan instagram kolom “cari”

- c. Melihat postingan yang ada pada instagram Punokawan Studio.

Di proses ini calon pembeli bisa melihat dan mengetahui beberapa contoh hasil desain yang pernah dipesan oleh beberapa konsumen. Dengan membaca *caption* di photo yang telah di *upload* oleh Punokawan Studio maka calon pembeli akan mendapatkan informasi mengenai jasa yang ditawarkan. Informasi tersebut berupa keterangan jasa desain arsitektur dan struktur yang ditawarkan dan nomor *handphone* yang dapat dihubungi untuk keterangan lebih lanjut:

Gambar 2.3
Informasi mengenai jasa di Punokawan Studio



Sumber: *Screenshot* postingan dalam akun Punokawan Studio

- d. Menghubungi nomor *handphone* yang tertera dan melakukan perjanjian jual beli dengan pelaku usaha.

Disini pelaku usaha akan menjelaskan beberapa persyaratan untuk melakukan pemesanan desain arsitektur dan struktur di Punokawan studio sehingga terjadi kesepakatan anantara dua belah pihak.

- e. Melakukan pembayaran pertama atau membayar uang muka dengan nominal sesuai dengan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dan mengirimkan bukti transfer.
- f. Setelah melakukan pembayaran uang muka, maka konsumen bisa langsung mengkonsultasikan desain arsitektur dan struktur yang diinginkan. Kemudian pihak Punokawan Studio akan menentukan berapa biaya total untuk pengerjaan desain.
- g. Melakukan pembayaran kedua untuk melunasi seluruh biaya yang telah disepakati dalam perjanjian dan mengirimkan bukti transfer.
- h. Menunggu desain dikirim melalui email.

B. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Praktik Jual Beli Desain Arsitektur dan Stuktur Melalui Media Elektronik di Punokawan Studio Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen

Untuk memudahkan pemaparan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka akan dijelaskan sedikit mengenai permasalahan yang telah

diangkat oleh penulis guna di teliti lebih lanjut. Alasan peneliti memilih objek penelitian pada Punokawan Studio yakni karena Punokawan Studio merupakan pelaku usaha freelance yang menyediakan jasa desain arsitektur dan struktur yang mana memiliki hak dan kewajiban terhadap konsumennya.

Punokawan Studio merupakan salah satu toko *online* yang menyediakan jasa pembuatan desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik atau *e-commerce*, dimana tidak terjadi pertemuan antar muka antara penjual dan pembeli. Alur jual belinya pun cukup mudah hanya dengan melihat informasi yang tertera pada akun media sosial instagram Punokawan Studio, kemudian menghubungi nomor *handphone* yang tertera, kemudian melakukan perjanjian jual beli desain melalui media elektronik hingga mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak, melakukan pembayaran sesuai yang telah ditentukan dalam kesepakatan dan menunggu desain yang dipesan dikirim melalui *email*. Kegiatan seperti ini terjadi karena perkembangan teknologi yang sangat pesat yang mengharuskan setiap orang untuk melakukan kegiatan secara lebih cepat, lebih efektif dan juga lebih efisien. Namun kegiatan transaksi melalui media elektronik kadangkala disalahgunakan oleh pelaku usaha yang tidak beritikad baik untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya.

Dalam kenyataannya hak para konsumen masih banyak sekali yang terabaikan oleh para pelaku usaha nakal yang tidak memiliki iktikad baik demi mengambil keuntungan sebesar-besarnya, terlebih lagi yang terjadi dalam perdagangan melalui media elektronik. Pada perdagangan melalui media

elektronik para pelaku usaha lebih mudah untuk melakukan kecurangan atau wanprestasi dan mengabaikan hak-hak konsumen. Sebagaimana permasalahan yang diangkat oleh peneliti mengenai perlindungan hukum dalam praktik jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik di Punokawan Studio. Dimana terdapat isu hukum yakni dalam jual beli melalui media elektronik terdapat unsur-unsur wanprestasi yang biasa dilakukan oleh para pelaku usaha.

Seperti halnya yang dikatakan oleh Bapak Afrandi Karsanifan, selaku konsumen jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik di Punokawan Studio Kota Kediri terkait dengan permasalahan yang dialami saat membeli desain sebagai berikut:⁶⁴

“Kalau untuk desain arsitektur pernah ada permasalahan antara desain yang dipesan dengan desain yang dikirim sedikit kurang puas karena ada yang tidak sesuai dengan keinginan saya. jadi saya minta perbaikan ke pihak Punokawan Studio karena diberi kesempatan untuk revisi gambar. Kalau untuk desain struktur belum pernah ada masalah”

Dari pemaparan konsumen, menunjukkan bahwa konsumen sempat merasa dirugikan dan juga sempat merasa kurang puas dengan hasil desain arsitektur yang dipesan melalui media elektronik yakni tidak sesuai dengan permintaan konsumen sehingga konsumen harus meminta revisi terhadap desain arsitektur yang dipesan. Hal ini mengakibatkan konsumen harus menunggu lebih lama lagi hasil desain arsitektur yang dipesan pada pelaku usaha melalui media elektronik yang bisa saja ada kemungkinan akan terjadi kejadian yang sama pada revisi yang dikerjakan.

⁶⁴ Afrandi Karsanifan, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

Selain pemaparan yang diberikan oleh Bapak Afrandi terkait permasalahan yang terjadi saat membeli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik, penulis juga mendapat pemaparan dari konsumen lain yang hampir sama dengan yang dialami oleh Bapak Afrandi yakni Bapak Dimas Rosyidi dan Mas Aldo Putra yang juga memiliki pengalaman membeli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik di Punokawan Studio sebagai berikut:

“Bapak Dimas Rosyidi. iya cuma permasalahan kecil, Cuma perlu minta revisi pada desainnya karena menurut saya ada yang perlu diganti, tapi diluar itu tidak ada permasalahan”⁶⁵

“Mas Aldo Putra. kalo permasalahan hanya pada deadline pengerjaan saja, yang seharusnya desain selesai dalam waktu yang disepakati yaitu 5 hari tapi mundur jadi 8 hari pengerjaan. Tapi gak masalah sih menurut saya”⁶⁶

Seperti halnya pemaparan dari Bapak Afrandi, reaksi dari konsumen lainnya diatas menunjukkan bahwa konsumen telah dirugikan karena gambar yang tidak sesuai dengan pesanan dan deadline pengerjaan yang sempat molor sehingga tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati diawal. Hal ini tentu saja dapat dikategorikan kedalam suatu perbuatan wanprestasi.

Namun demikian, berbeda dengan ketiga konsumen yang telah diwawancarai oleh penulis diatas, ada juga beberapa konsumen jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik di Punokawan Studio yang memeberikan respon positif mengenai jual beli tersebut yakni konsumen yang

⁶⁵ Dimas Rosyidi, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁶⁶ Aldo Putra, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

bernama Mas Ulil Huda, Mas Febri Ramadhan Arifiansyah, Mas Fairuz Nadhif,

Mas Aris Riwayanto, dan Bapak Nurul Bahari yang menyatakan:

“Ulil Huda. saya memesan desain di Punokawan Studio sudah 5 kali dan tidak pernah mengecewakan. Desain yang dipesan sesuai dan pengiriman desain tepat waktu setelah pelunasan”⁶⁷

“Febri Ramadhan Arifiansyah. pengalaman saya pesan desain di Punokawan studio belum pernah terjadi permasalahan dengan desain yang saya beli, jadi saya percaya membeli desain disana, sudah 3 kali”⁶⁸

“Fairuz Nadhif. tidak ada permasalahan baik di desain arsitektur maupun pada desain struktur yang saya beli, semua aman”⁶⁹

“Aris Riwayanto. tidak terjadi permasalahan terhadap desain yang saya pesan”⁷⁰

“Nurul Bahari. gak ada permasalahan. Semua sesuai dengan perjanjian baik desain yang dipesan dan ketepatan waktu”⁷¹

Kebanyakan dari konsumen jual beli melalui media elektronik seperti yang terjadi pada Bapak Afrandi, Bapak Dimas, dan mas Aldo tidak menyadari bahwa pihak pelaku usaha telah melakukan tindakan wanprestasi yang tentu saja merugikan konsumen. Sehingga para konsumen tidak begitu mempermasalahkan hal tersebut selama barang atau jasa yang dibeli tetap sampai ke tangan para konsumen sesuai keinginannya. Seperti pemaparan beberapa konsumen mengenai pendapat mereka tentang wanprestasi yang biasa dilakukan para pelaku usaha jual beli melalui media elektronik khususnya pada jual beli desain arsitektur dan struktur di Pinokawan Studio yakni pendapat dari Bapak Afrandi

⁶⁷ Ulil Huda, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁶⁸ Febri Ramadhan Arifiansyah, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁶⁹ Fairuz Nadhif, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁷⁰ Aris Riwayanto, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁷¹ Nurul Bahari, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

Karsanifan, Bapak Dimas Rosyidi, mas Aldo Putra, Bapak Dedi Ardiansyah, mas Febri Ramadhan Arifiansyah, dan mas Ulil Huda yang mengatakan:

“Afrandi Karsanifan. kalau saya selama barang yang saya pesan sampai ke saya dan sesuai gak masalah ya. Jadi gak begitu tak permasalahan. kan juga kalau di Punokawan Studio masih bisa revisi kalau gak sesuai jadi menurut saya bukan wanprestasi”⁷²

“Dimas Rosyidi. selama saya beli desain di Punokawan Studio menurut saya hanya ada permasalahan kecil saja seperti revisi dan saya teteap mendapatkan desain yang saya pesan jadi menurut saya bukan perbuatan wanprestasi”⁷³

“Aldo Putra. saya tidak merasa wanprestasi karna meskipun waktu pengerjaan sempat molor dari waktu yang disepakati tapi saya tetap menerima desain yang saya pesan”⁷⁴

“Febri Ramadhan Arifiansyah. menurut saya kalau barang tetap sampai ke konsumen dan sesuai berarti tidak wanprestasi kan gak rugi juga”⁷⁵

“Ulil Huda. tergantung, kalau barang sampai tujuan dan sesuai ekspektasi berarti tidak wanprestasi. Kalau barang gak sampai berarti wanprestasi”⁷⁶

“Dedi Ardiansyah. saya tidak tau yang termasuk wanprestasi seperti apa. Menurut saya tidak pernah terjadi wanprestasi selama saya membeli desain”⁷⁷

Reaksi di atas menunjukkan bahwa konsumen jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik tidak begitu menganggap kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha sebagai tindakan wanprestasi yang dapat merugikan konsumen. Mereka beranggapan bahwa ketika desain tersebut telah sampai

⁷² Afrandi Karsanifan, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁷³ Dimas Rosyidi, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁷⁴ Aldo Putra, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁷⁵ Febri Ramadhan Arifiansyah, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁷⁶ Ulil Huda, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁷⁷ Dedi Ardiansyah, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

ditangan mereka maka hal tersebut bukan merupakan wanprestasi, meskipun desain yang dipesan melalui media elektronik datang terlambat tidak sesuai dengan perjanjian diawal ataupun desain yang diterima tidak sesuai dengan pesanan sehingga memerlukan revisi lagi.

Dalam pasal 46 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik telah dijelaskan mengenai syarat transaksi elektronik yakni sebagai berikut:

- a. Transaksi elektronik yang dilakukan para pihak memberikan akibat hukum kepada para pihak
- b. Penyelenggaraan transaksi elektronik yang dilakukan para pihak wajib memperhatikan: iktikad baik, kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajaran.

Penyelenggaraan transaksi jual beli yang ada di Punokawan Studio tentunya harus memenuhi syarat-syarat transaksi dan kontrak elektronik yang telah dijelaskan di atas. Syarat yang pertama mengatakan bahwa transaksi yang dilakukan akan memberikan akibat hukum bagi kedua belah pihak yakni kegiatan jual beli tersebut memberikan dampak mengikat dan menjadi hukum bagi kedua belah pihak. Transaksi juga harus mengandung unsur iktikad baik, kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajiban. Kegiatan jual beli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio telah mengandung iktikad baik karena tidak melanggar hak-hak kedua belah pihak baik pembeli kepada penjual maupun sebaliknya. Kegiatan jual beli yang dilakukan di Punokawan

Studio menggunakan perjanjian yang telah disepakati dan menguntungkan kedua belah pihak. Unsur kehati-hatian juga telah dipraktekan dalam jual beli di Punokawan Studio, pemberlakuan ketentuan pembayaran di muka untuk melakukan konsultasi desain yang diinginkan merupakan bentuk kehati-hatian agar pihak konsumen bisa mengkonsultasikan desain yang diinginkan dan tidak membatalkan pesanan setelah melakukan konsultasi. Trasnparansi dan akuntabilitas tercermin ketika melakukan perjanjian jual beli pelaku usaha dengan jelas menjelaskan mengenai informasi harga, tata cara pembayaran, *deadline* pengerjaan, keterangan mengenai revisi, jaminan dan lain sebagainya.

Transaksi jual beli yang dilakukan Punokawan Studio berdasarkan hasil dari wawancara dengan para konsumen dan juga pihak pelaku usaha yang bersangkutan telah menggambarkan asas-asas dan tujuan dari perlindungan konsumen seperti yang telah dijelaskan dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Asas manfaat disini terlihat berdasarkan keterangan pelaku usaha dan para konsumen dalam kegiatan jual beli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio, perjanjian dilakukan dengan memperhatikan kepentingan kedua belah pihak baik dari sisi pelaku usaha maupun konsumen sehingga keduanya mendapatkan manfaat dari kegiatan jual beli tersebut. Asas keadilan juga tampak dalam jual beli di Punokawan Studio dimana baik pihak pelaku

usaha maupun konsumen mendapatkan kesempatan untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil yang artinya tidak membedakan dan tidak diskriminatif. Asas keseimbangan disini terwujud pada saat pelaku usaha dan konsumen mendapatkan hak-haknya secara seimbang seperti perjanjian yang dilakukan Punokawan Studio dan konsumennya dimana kedua belah pihak sepakat dalam penentuan haknya masing-masing tanpa adanya paksaan. Asas keamanan dan keselamatan disini juga terpenuhi karena pihak Punokawan Studio telah memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumennya dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan desain yang dibeli dari Punokawan Studio. Asas kepastian hukum disini juga terwujud pada saat pihak Punokawan Studio memberikan surat pernyataan kepada para konsumen mengenai kesanggupan dalam bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan akibat desain yang dibeli.

Dalam perjanjian jual beli Punokawan Studio sangat memperhatikan hak-hak konsumen seperti yang telah dijelaskan dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni antara lain:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan juga keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.

Dalam praktik jual beli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio, Pelaku usaha sangat memperhatikan kenyamanan, keamanan, dan juga keselamatan konsumennya. Hal ini dibuktikan dalam sesi wawancara yang dilakukan penulis kepada pelaku usaha mengenai

pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan juga keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Berikut penjelasan dari direktur Punokawan Studio:

“pihak kami selalu mengutamakan kenyamanan, keamanan, dan juga keselamatan konsumen pada saat membeli desain arsitektur maupun struktur di tempat kami. Kami selalu mengupayakan agar pada saat melakukan perjanjian, para konsumen merasa nyaman dengan pelayanan yang kami tawarkan sehingga mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak tanpa adanya paksaan. Kemudian untuk pemenuhan hak atas keamanan dan keselamatan konsumen, kita memberikan jaminan pada saat melakukan perjanjian, sehingga konsumen merasa aman dan juga selamat saat membeli desain ke kita”⁷⁸

Untuk membenarkan ucapan dari pelaku usaha, penulis juga mengajukan pertanyaan serupa kepada para konsumen. Berikut tanggapan para konsumen.

Tabel 4.1 Tanggapan para konsumen di Punokawan Studio terkait pemenuhan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.

No.	Nama	Tanggapan
1.	Aldo Putra	Terpenuhi
2.	Dedi Ardiansyah	Iya terpenuhi
3.	Afrandi Karsanifan	Terpenuhi
4.	Nurul Bahari	Semua terpenuhi
5.	Dimas Rosyidi	Iya

⁷⁸ Muhammad Bisri Effendi, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

6.	Ulil Huda	Iya sudah
7.	Febri Ramadhan Arifiansyah	Iya
8.	Fairuz Nadhif	Terpenuhi
9.	Aris Riwayanto	Terpenuhi

Sumber: diolah berdasarkan hasil wawancara melalui media elektronik

- b. hak untuk memilih barang atau jasa dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Punokawan Studio selaku pelaku usaha memberikan kesempatan bagi para konsumennya untuk mengajukan revisi apabila desain yang diterima tidak sesuai dengan yang diinginkan. Hal ini merupakan upaya mereka dalam memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan dalam perjanjian. Seperti pemaparan dari direktur Punokawan Studio dalam sesi wawancara sebagai berikut:

“kami memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengajukan revisi atau perbaikan gambar sebanyak tiga kali apabila desain yang diterima tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan atau konsumen menginginkan perbaikan lain dalam desain karena kurang puas dengan hasilnya”⁷⁹

- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan dari barang atau jasa.

Dalam hal memberikan informasi, Punokawan Studio memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur pada saat melakukan

⁷⁹ Muhammad Bisri Effendi, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

perjanjian jual beli desain sehingga konsumen percaya untuk melakukan pembelian desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio. Hal ini dibuktikan berdasarkan tanggapan para konsumen melalui *form online*, berikut tanggapan para konsumen:

Tabel 4.2 Tanggapan para konsumen mengenai pemenuhan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.

No.	Nama	Tanggapan
1.	Aldo Putra	Informasi yang diberikan sangat jelas dan benar adanya
2.	Dedi Ardiansyah	Punokawan Studio memberikan informasi yang jelas pada saat melakukan perjanjian jual beli
3.	Afrandi Karsanifan	Informasi mengenai barang atau jasa dijelaskan secara detail melalui chat
4.	Nurul Bahari	Informasi yang diberikan cukup jelas
5.	Dimas Rosyidi	Informasinya jelas dan benar
6.	Ulil Huda	Info yang diberikan sangat jelas
7.	Febri Ramadhan Arifiansyah	Informasi mengenai barang atau jasa sangat jelas
8.	Fairuz Nadhif	Sangat jelas sehingga tidak meragukan
9.	Aris Riwayanto	Informasi yang diberikan sangat jelas

Sumber: diolah berdasarkan hasil wawancara melalui media elektronik

- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.

Konsumen yang membeli desain arsitektur di Punokawan Studio mendapat kesempatan dari pihak pelaku usaha untuk mengajukan revisi sebanyak tiga kali apabila desain yang diterima tidak sesuai seperti yang telah dikatakan direktur Punokawan Studio di atas. Hal ini membuktikan bahwa Punokawan Studio telah memenuhi hak para konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.

e. hak mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dalam memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan, Punokawan Studio member surat pernyataan bermaterai yang telah ditandatangani berisi pernyataan dari pihak pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan yang ditimbulkan dari penggunaan desain. Hal ini merupakan upaya untuk memberi perlindungan kepada para konsumen. Seperti yang dikatakan oleh direktur Punokawan Studio sebagai berikut:

“jadi kita tetap memperhatikan perlindungan untuk konsumen itu sendiri, kita sudah siapkan surat pernyataan dan tentu saja bisa menjadi bukti dalam upaya penyelesaian sengketa apa bila terjadi permasalahan yang bersangkutan dengan desain yang dibeli”⁸⁰

f. hak mendapat perlakuan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

⁸⁰ Muhammad Bisri Effendi, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

Punokawan Studio dalam melayani konsumen tidak diskriminatif dan dilayani secara benar dan jujur. Seperti pemaparan para konsumen diatas mengenai pihak pelaku usaha dalam memberikan pelayanan maupun informasi. Semua mendapatkan pelayanan yang sama yakni sama-sama mendapatkan informasi yang benar dan jelas.

- g. hak mendapatkan ganti kerugian apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Seperti yang dikatakan oleh direktur Punokawan Studio diatas bahwa pihaknya siap mengganti kerugian apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dan menimbulkan hal-hal yang merugikan konsumen. Hal ini tercantum didalam surat pernyataan yang diberikan pihak Punokawan Studio kepada para konsumen.

Kemudian dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan beberapa kewajiban dari pelaku usaha yaitu:

“Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”

“Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”

“Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”

“Menjamin mutu barang atau jasa berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku”

“Memberi kesempatan konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa dan member jaminan atau garansi atas barang atau jasa yang diperjual belikan”

“Memberikan kompensasi, ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan dari pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan”

“Memberi kompensasi, ganti rugi atas barang atau jasa yang diterima apabila tidak sesuai dengan yang diperjanjikan”

Punokawan Studio sebagai pelaku usaha tentunya harus memenuhi kewajibannya sebagaimana yang telah tercantum dalam Undang-Undang tersebut. Dalam kegiatan jual beli di Punokawan Studio dapat dilihat bahwa Punokawan Studio telah memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha dalam suatu kegiatan jual beli adalah beritikad baik dalam melakukan usahanya. Dalam praktik jual beli di Punokawan Studio, mereka selaku pelaku usaha telah melaksanakan kewajiban tersebut. Iktikad baik dari pelaku usaha terlihat saat melakukan perjanjian jual beli yakni tidak melanggar hak-hak dari orang lain baik penjual ke pembeli maupun sebaliknya. Memberi informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa

Kewajiban selanjutnya yakni memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur kepada konsumen mengenai barang atau jasa. Hal ini juga telah dilakukan oleh Punokawan Studio dalam melakukan transaksi jual beli

dimana saat konsumen ingin membeli desain arsitektur dan struktur, pihak pelaku usaha akan menjelaskan secara jelas alur mengenai pemesanan desain meliputi harga, cara pembayaran, *deadline* pengerjaan, ketentuan revisi dan juga jaminan yang diberikan pihak pelaku usaha kepada konsumen dalam hal ganti rugi karena kerugian yang dialami akibat dari desain yang dibeli. Dengan begitu konsumen telah mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang atau jasa yang diperjualbelikan.

- b. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Dalam melayani dan memperlakukan konsumen, Punokawan Studio telah memenuhi kewajiban tersebut. Terbukti dari hasil wawancara penulis terhadap para konsumen yang pernah membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan studio, semua konsumen dilayani dengan benar dan jujur, juga tidak memilih-milih konsumen yang artinya tidak ada diskriminatif didalamnya. Semua konsumen mendapatkan informasi dan jaminan yang sama dari pihak Punokawan Studio saat membeli desain.

- c. Menjamin mutu barang atau jasa berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku

Dalam hal menjamin mutu desain yang dijual berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa, pihak Punokawan Studio mengatakan bahwa dalam menjual desain arsitektur dan struktur mereka melibatkan konsultan arsitek dan seorang sipil dengan menerapkan konsep arsitektur dan struktur

sesuai standar yang berlaku. Mereka memberi jaminan atas desain yang mereka jual sebagai tanda bahwa mereka sangat menjamin mutu atas desain arsitektur dan struktur yang mereka jual kepada konsumen.

- d. Memberi kesempatan konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa dan memberi jaminan atau garansi atas barang atau jasa yang diperjual belikan

Berdasarkan keterangan para konsumen yang pernah melakukan transaksi jual beli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio, dalam perjanjiannya pihak pelaku usaha memberikan kesempatan para konsumen untuk melakukan revisi secara gratis sebanyak 3 (tiga) kali dan juga memberikan jaminan berupa surat pernyataan yang menyatakan bahwa pihak Punokawan Studio siap bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan yang diakibatkan oleh desain. Hal ini menunjukkan bahwa Punokawan Studio telah melakukan kewajiban sebagai pelaku usaha seperti yang telah disebutkan di atas.

- e. Memberikan kompensasi, ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan dari pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan

Pihak Punokawan Studio mengatakan bahwa mereka sebagai pelaku usaha yang menjual desain arsitektur dan struktur siap mengganti kerugian yang ditimbulkan dari pemanfaatan desain yang mereka jual. Hal ini juga dibenarkan oleh para konsumen yang melakukan jual beli di Punokawan Studio.

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi atas barang atau jasa yang diterima apabila tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Dalam hal memberikan kompensasi ganti kerugian atas barang atau jasa yang diterima apabila tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, Pihak Punokawan Studio memberikan kesempatan bagi para konsumen untuk melakukan revisi sebanyak 3 (tiga) kali apabila konsumen merasa desain yang diterima tidak sesuai dengan yang diinginkan. Dengan begitu Punokawan Studio telah memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha.

Hal ini dikatakan dalam wawancara dengan direktur Punokawan Studio, penulis menanyakan mengenai jaminan yang diberikan oleh pelaku usaha untuk memberikan kepastian hukum sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen. Adapun pemaparan dari direktur Punokawan Studio yakni Muhammad Bisri Effendi sebagai berikut:⁸¹

“Jadi untuk jaminan sebagai bentuk perlindungan dari pihak Punokawan Studio sendiri itu kita sudah beri tahu kepada konsumen di perjanjian setelah desain selesai. Setelah desain dikirim itu kita beritahu kalau untuk revisi kesalahan gambar itu sebanyak tiga kali saja. Kalau lebih dari itu maka akan dikenai biaya tambahan. Misal revisi ada yang tidak sesuai sama keinginan konsumen, itu kita revisi sampai sesuai dengan keinginan konsumen maunya gimana. Nanti kalau gak sesuai lagi kita revisi lagi, begitu sampai maksimal tiga kali revisi. Biasanya konsumen itu waktu konsultasi mintanya gambarnya A misal, tapi kadang setelah desain jadi kurang sesuai sama keinginan jadi minta direvisi. Nanti kalau misalkan ada gambar tambahan atau permintaan tambahan misal dia minta desainya ditambah kamarnya mau ditambah satu lagi atau minta dikasih ruangan baru, atau dihilangkan ruangnya diganti bentuk, itu akan kita kenakan biaya sesuai hitungan awal yaitu RP 25.000,00 per m². Kalau seumpama terjadi permasalahan yang

⁸¹ Muhammad Bisri Effendi, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

bersangkutan dengan project dari pihak luar sedangkan tidak ada kesalahan pada gambar kami, itu kami sudah katakan diawal bahwa kami tidak ikut bertanggung jawab. Soalnya kalau project pembangunan itu kan banyak pihak luar yang bersangkutan, jadi tidak menutup kemungkinan permasalahan terjadi dari pihak luar misal bangunan jadi tidak sesuai desain karena kesalahan tukangny atau kulinya tidak bisa mebgikuti desain yang ada, atau bangunan kurang kokoh bukan karna sdesain strukturnya yang salah tapi karena bahan yang digunakan tidak mengikuti struktur yang ada. Hal-hal seperti itu kita sampaikan kalau pihak Punokawan Studio tidak ikut bertanggung jawab. Akan tetapi jika ada permasalahan atau kesalahan dalam pengerjaan gambar atau desain yang ridak sesuai itu kita bertanggung jawab dan sudah masuk dalam tiga kali revisi itu tadi. Kemudian kami juga memberikan surat pertanggungjawaban dari pihak Punokawan Studio apabila ada kesalhan struktur pada saat pembangunan dan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan yang diakibatkan oleh gambar desain yang mengakibatkan bangunan rusak ataupun roboh, maka pihak Punokawan Studio akan bertanggung jawab penuh terhadap project. Nanti kita beri surat bermaterai 6000 yang ditandatangani oleh pihak Punokawan Studio dan telah ditandatangani oleh pihak konsumen melalui email. Jadi nanti suratnya saya tandatangani dulu kemudian saya *scan* terus tak kirim ke konsumen. Kemudian nnti konsumen tandatangan terus di *scan* lagi dikirim ke saya. Jadi kedua belah pihak masing-masing mempunyai bukti karena ini jual beli *online* jadi surat pernyataanya juga dikirim secara *online* dengan cara seperti itu. Pihak konsultan struktur dan arsitektur selaku pihak Punokawan Studio siap menempuh jalur hukum apabila terbukti memang ada kesalahan dalam perhitungan tidak sesuai standart yang mengakibatkan bangunan rusak atau roboh”

Selanjutnya untuk mengetahui apakah yang dikatakan pelaku usaha telah sesuai dengan yang diterima oleh konsumen, penulis mengajukan pertanyaan yang sama kepada para konsumen mengenai jaminan yang diberikan oleh Punokawan Studio sebagai kepastian hukum dan bentuk perlindungan bagi konsumen. Berikut pemaparan dari para konsumen di Punokawan Studio:

“Dedi Ardiansyah. Ya, ada diberikan tiga kali revisi apabila ada desain yang tidak sesuai, kemudian memberikan surat pertanggung jawaban bermaterai 6000 yang sudah ditandatangani oleh pelaku usaha”⁸²

“Dimas Rosyidi. Iya pihak Punokawan dalam perjanjian mengatakan akan mengganti kerusakan yang terjadi dengan memberikan surat pernyataan yang telah ditandatangani”⁸³

“Febri Ramadhan Arifiansyah. Iya. Pihak Punokawan Studio memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada desain. Jaminan yang pertama yaitu berupa tiga kali revisi. Kemudian yang kedua dalam bentuk surat pertanggungjawaban yang dikirim melalui email yang telah ditandatangani oleh Punokawan Studio”⁸⁴

“Nurul Bahari. Jaminan yang diberikan berupa perbaikan gambar apabila ada yang tidak sesuai atau salah sebanyak tiga kali. Dan memberikan surat pernyataan ketersediaan untuk bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan”⁸⁵

“Fairuz Nadhif. Iya dapat mengajukan revisi *free* sebanyak tiga kali dan memberikan surat pernyataan siap bertanggung jawab apabila ada kerusakan yang ditimbulkan oleh desain”⁸⁶

“Afrandi Karsanifan. Ada, siap tanggung jawab jika ada kendala di lapangan dengan catatan memang kesalahan perencanaan dan bukan kesalahan saat pekerjaan fisik dilakukan”⁸⁷

“Ulil Huda. Iya ada jaminan berubah perjanjian dengan tanda tangan diatas materai. Dan memberikan kesempatan revisi sebanyak tiga kali”⁸⁸

“Aldo Putra. Ya. Diberikan jaminan kalau kalau terjadi kerusakan bangunan yang disebabkan desain. Jaminan berupa surat pernyataan bermaterai 6000 yang di tandatangi kedua belah pihak yang dikirim melalui email. Juga diberikan kesempatan untuk revisi gambar”⁸⁹

⁸² Dedi Ardiansyah, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁸³ Dimas Rosyidi, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁸⁴ Febri Ramadhani Arifiansyah, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁸⁵ Nurul Bahari, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁸⁶ Fairuz Nadhif, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁸⁷ Afrandi Karsanifan, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁸⁸ Ulil Huda, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁸⁹ Aldo Putra, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

“Aris Riwayanto. Diberikan jaminan biaya perbaikan bangunan apabila terjadi kerusakan akibat dari desain struktur, jaminan berupa surat pernyataan”⁹⁰

Dengan pemaparan beberapa konsumen di atas menunjukkan bahwa pihak Punokawan Studio benar telah memberikan jaminan kepada konsumennya sebagai bentuk kepastian hukum dan juga perlindungan konsumen. Jika dikaitkan dengan pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan mengenai tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan, maka Punokawan Studio telah berusaha memberi kepastian dalam hal perlindungan hukum kepada para konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha dengan memberikan surat pernyataan.

Selanjutnya berikut tanggapan para konsumen saat ditanya mengapa mereka lebih memilih membeli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik dibandingkan secara *offline*.

Tabel 4.3 Tanggapan para konsumen di Punokawan Studio terkait jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik.

No.	Nama	Tanggapan
1.	Aldo Putra	Karena tidak ribet dan tidak perlu datang jauh-jauh ke studio.
2.	Dedi Ardiansyah	Transaksi lebih mudah jika dilakukan melalui media elektronik

⁹⁰ Aris Riwayanto, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

3.	Afrandi Karsanifan	Karena lebih simple dibanding harus datang ke studio
4.	Nurul Bahari	Karena membeli desain lewat media elektronik lebih simple aja menurut saya.
5.	Dimas Rosyidi	Karena waktu saya yang sangat padat. Jadi untuk bertemu secara langsung sangat membuang waktu. Jadi lebih efisien kalau beli melalui media elektronik.
6.	Ulil Huda	Karena lebih cepat membeli secara online dan lebih banyak pilihan
7.	Febri Ramadhan Arifiansyah	Karena transaksi lebih cepat, tidak membuang waktu, dan tidak mahal di ongkos
8.	Fairuz Nadhif	Karena lebih menghemat waktu, lebih praktis, lebih efisien, dan affordable
9.	Aris Riwayanto	Lebih efisien

Sumber: diolah berdasarkan hasil wawancara melalui media elektronik

Berdasarkan tanggapan dari beberapa konsumen yang mengisi *form online* yang disediakan oleh penulis, mereka mengaku puas dengan pelayanan jual beli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio. Hal ini membuktikan bahwa Punokawan Studio sebagai pelaku usaha telah memperhatikan hak-hak para konsumen dan juga melakukan kewajibannya sebagai pelaku usaha sesuai dengan yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

C. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Praktik Jual Beli Desain Arsitektur dan Stuktur Melalui Media Elektronik di Punokawan Studio perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Terjadinya perkembangan teknologi dibidang perekonomian yang begitu pesat menyebabkan berbagai macam aspek di masyarakat juga ikut berkembang, salah satunya transaksi jual beli. Transaksi jual beli yang biasa dilakukan dengan pertemuan antara penjual dan pembeli secara langsung atau bertatap muka kini bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun tanpa harus bertatap muka secara langsung melainkan melalui media elektronik. Dalam sebuah jual beli baik secara konvensional maupun secara elektronik pasti terdapat suatu perjanjian didalamnya yang mengikat kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli. Dalam islam sebuah perjanjian pastinya terdapat akad dari dua pihak atau lebih yang bersangkutan dimana dalam Peraturan Mahkamah Agung No 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah telah dijelaskan pada pasal 20 buku II bahwa akad merupakan kesepakatan dalam sebuah perjanjian diantara dua pihak atau lebih untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan hukum tertentu.⁹¹ Jual beli *online* yang dilakukan Punokawan Studio merupakan kesepakatan antara pihak Punokawan Studio dengan konsumen untuk mengikatkan diri dan saling melaukan kewajibannya dimana penjual menyerahkan barang atau jasa dan pembeli membayar atas barang atau jasa tersebut. Jual beli di Punokawan Studio merupakan bai' istisna seperti yang

⁹¹ Pasal 20 ayat 1 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

dijelaskan dalam pasal 20 ayat 10 PERMA No. 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah yang menjelaskan bahwa jual beli istisna merupakan jual beli barang atau jasa dalam bentuk pemesanan dengan kriteria dan syarat tertentu yang telah disepakati antara pihak pemesan dengan pihak penjual. Dikatakan demikian karena konsumen yang akan membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio harus memesan desain terlebih dahulu dengan cara membayar biaya awal dan melakukan konsultasi juga melakukan berbagai kesepakatan lainnya dengan pihak Punokawan Studio.

Untuk mengetahui sistem perjanjian jual beli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio, penulis telah melakukan wawancara dengan direktur Punokawan Studio yaitu Mas Muhammad Bisri Effendi. Berikut hasil wawancaranya:⁹²

“untuk sistem perjanjiannya sendiri kita biasanya melakukan perjanjian secara elektronik via chat WhatsApp atau via telepon. Untuk perjanjian awal saat ingin memesan desain biasanya cuma masalah pembayaran saja. Nanti kita tentukan untuk pembayaran di awal atau DPnya mau berapa sebagai tanda jadi pemesanan desain terus sama deadline pengerjaan berapa hari. Kalau sudah setuju baru nanti konsumen transfer untuk pembayaran awal terus kirim bukti transfer. Setelah itu baru bisa konsultasi masalah desain yang mau dipesan seperti apa sama total biaya yang harus dibayar sesuai desain yang diminta, nanti baru saya kerjakan sampai selesai lalu saya konfirmasi ke konsumen kalau desain sudah selesai. Setelah saya konfirmasi nanti konsumen harus melunasi terlebih dahulu baru nanti kalau saya sudah terima bukti transfer baru desain akan saya kirim melalui email.”

Kemudian untuk mengetahui apakah pemaparan dari pelaku usaha di atas benar adanya, maka penulis menanyakan hal serupa kepada para konsumen

⁹² Muhammad Bisri Effendi, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 15 Januari 2020

mengenai sistem perjanjian jual beli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio. Berikut hasil pemaparan oleh para konsumen melalui *form online* yang akan dilampirkan dalam lembar lampiran penelitian ini:

“Dedi Ardiansyah. Sistem perjanjian jual beli di Punokawan Studio dilakukan melalui via chat dengan pelaku usaha yang isinya mengenai perjanjian tentang cara memesan dan pembayaran. untuk pembayarannya dua kali, DP dulu baru bayar lunas setelah orderan selesai. Dulu saya DP 50% setelah desain jadi baru saya lunasi. Setelah itu desain baru dikirim lewat email”⁹³

“Dimas Rosyidi. Untuk perjanjiannya itu tentang pembayaran ketika memesan desain. Jadi DP dulu baru nanti dilunasi kalau desain sudah selesai. Dan juga perjanjian mengenai harga yang harus dibayar sesuai dengan desain yang dipesan”⁹⁴

“Febri Ramadhan Arifiansyah. Perjanjiannya mengenai pembayaran DP dan pelunasan setelah desain selesai sama berapa hari pengerjaan. Perjanjiannya bagus karena menguntungkan kedua belah pihak”⁹⁵

“Nurul Bahari. Perjanjian melalui chat mengenai pembayaran awal untuk DP baru konsultasi kemudian pembayaran kedua setelah desain selesai”⁹⁶

“Fairuz Nadhif. Perjanjian jual belinya masalah pembayaran. DP terlebih dahulu, lalu pelunasan saat desain sudah jadi, pembayaran via transfer bank lalu mengirim bukti transfer”⁹⁷

“Afrandi Karsanifan. Ada alur alur yang harus ditaati dalam perjajiannya, seperti masalah pembayaran, menggunakan DP terlebih dahulu untuk termyn (proses pengerjaan) lalu dilunasi setelah desain selesai dikerjakan lalu dikirim, dll. Menyesuaikan dengan kebutuhan”⁹⁸

⁹³ Dedi Ardiansyah, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁹⁴ Dimas Rosyidi, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁹⁵ Febri Ramadhan Arifiansyah, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁹⁶ Nurul Bahari, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁹⁷ Fairuz Nadhif, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

⁹⁸ Afrandi Karsanifan, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

“Ulil Huda. Perjanjiannya kondisional sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Mengenai pembayaran dengan sistem termin . menggunakan DP untuk konsultasi desain”⁹⁹

“Aldo Putra. Sistem perjanjiannya kita bisa pesan gambar sesuai yang kita mau dengan konsultasi kepada pihak punokawan studio dengan membayar DP terlebih dahulu, kemudian kita lunasi setelah desain sudah selesai. Untuk pembayaran bisa lewat transfer bank atau bisa langsung ke studio untuk daerah sekitar. Perjanjian lainnya sesuai kesepakatan kedua belah pihak mengenai deadline pengerjaan, revisi dll”¹⁰⁰

“Aris Riwayanto. Pembayaran menggunakan DP dan pelunasan setelah desain selesai. Untuk desain struktur harga permeternya 15 rb”¹⁰¹

Berdasarkan pemaparan para konsumen di atas membuktikan bahwa keterangan yang diberikan oleh pelaku usaha benar dan sesuai dengan yang dikatakan oleh konsumennya. Bahwa perjanjian jual beli dilakukan melalui media elektronik yaitu via chat atau telepon. Perjanjian berisi mengenai tata cara pemesanan desain meliputi pembayaran, *deadline* pengerjaan, dan lain-lain sesuai kesepakatan kedua belah pihak.

Berdasarkan ketentuan pasal 56 PERMA No. 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah telah dijelaskan mengenai unsur dari jualbeli atau bai'diantaranya yaitu:

1. Pihak pihak
2. Objek
3. Kesepakatan

⁹⁹ Ulil Huda, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

¹⁰⁰ Aldo Putra, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

¹⁰¹ Aris Riwayanto, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 20 Januari 2020

Apabila dikaitkan dengan praktik jual beli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio maka ketiga unsur tersebut telah terpenuhi. *Pertama*, pihak pihak yang dimaksud disini berarti pihak pelaku usaha, pihak konsumen, dan pihak lain yang bersangkutan dalam perjanjian jual beli tersebut. dalam hal ini Punokawan Studio sebagai pelaku usaha yang melakukan perjanjian dengan para konsumen. *Kedua*, objek merupakan benda yang berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, dan terdaftar maupun tidak terdaftar yang diperjual belikan oleh para pihak dalam transaksi, dalam hal ini ialah desain arsitektur dan struktur sebagai produk Punokawan Studio. *Ketiga*, kesepakatan berdasarkan ketentuan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dimana kesepakatan dapat dilakukan secara tertulis, secara lisan, maupun isyarat, dalam praktik jual beli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio, berdasarkan hasil wawancara secara elektronik para responden dalam penelitian ini telah sepakat dan tidak keberatan dengan perjanjian jual beli yang diberlakukan oleh Pihak Punokawan Studio. Sehingga berdasarkan penjelasan di atas, praktik jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik di Punokawan Studio telah memenuhi unsur jual beli dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Dalam kegiatan jual beli melalui media elektronik sering terjadi peristiwa wanprestasi , penipuan, dan ingkar janji yang dilakukan oleh para pelaku usaha demi kepentingan pribadi dalam mengambil keuntungan sebanyak-banyaknya. Tentu saja hal ini sangat merugikan konsumen dalam kegiatan jual beli. Dalam pasal 36 PERMA No. 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi

Syariah telah dijelaskan mengenai pihak dalam jual beli dapat dianggap telah melakukan ingkar janji apabila:

1. Tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak seperti yang dijanjikan;
3. Melakukan apa yang telah dijanjikan, tetapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Jika dilihat dari data hasil wawancara melalui media elektronik dengan para konsumen yang pernah melakukan transaksi jual beli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio mengenai permasalahan yang pernah terjadi saat memesain desain, terdapat data sebagai berikut:

Tabel 4.3.1 Data 9 konsumen Punokawan Studio terkait permasalahan dalam jual beli desain arsitektur dan struktur.

No.	Nama	Permasalahan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1.	Aldo Putra	√		Permasalahan terdapat pada <i>deadline</i> pengerjaan yang seharusnya 5 (lima) hari pengerjaan mundur menjadi 8 (delapan) hari pengerjaan. Tetapi konsumen tidak merasa keberatan.
2.	Dedi Ardiansyah		√	
3.	Afrandi Karsanifan	√		Desain arsitektur yang diterima kurang sesuai dengan keinginan

				sehingga mengajukan perbaikan ke pihak Punokawan Studio.
4.	Nurul Bahari		√	
5.	Dimas Rosyidi	√		Permasalahan pada desain karena menurut konsumen ada yang perlu diganti sehingga meminta revisi ke pihak pelaku usaha.
6.	Ulil Huda		√	
7.	Febri Ramadhan Arifiansyah		√	
8.	Fairuz Nadhif		√	
9.	Aris Riwayanto		√	

Sumber: diolah berdasarkan hasil wawancara melalui media elektronik

Sesuai dengan data yang tertera di atas dari 9 (Sembilan) orang konsumen, terdapat 3 (tiga) orang yang pernah mengalami permasalahan saat membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio dan 6 (enam) yang lainnya tidak mengalami masalah. Jika dilihat dari keterangan para konsumen, permasalahan yang terjadi di Punokawan Studio bukan merupakan masalah yang cukup serius bagi konsumen. Akan tetapi jika dikaitkan dengan pasal 36 huruf c Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah yang mengatakan bahwa pihak dapat dianggap melakukan ingkar janji apabila melakukan apa yang dijanjikan akan tetapi terlambat, pernyataan ini sesuai dengan permasalahan yang terjadi di Punokawan Studio sehingga dapat dikategorikan sebagai perbuatan Ingkar Janji

yakni karena permasalahan mengenai *deadline* pengerjaan dimana seperti yang dikatakan oleh salah satu konsumen yang membeli desain arsitektur dan struktur bahwa *deadline* untuk pengerjaan desain dalam perjanjian seharusnya selesai dalam 5 (lima) hari namun terlambat menjadi 8 (delapan) hari desain baru selesai dikerjakan.

Dalam pasal 38 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dihelaskan mengenai sanksi bagi pihak dalam akad yang melakukan perbuatan ingkar janji yakni membayar ganti rugi, pembatalan akad, peralihan resiko, denda atau membayar biaya perkara. Dan dalam pasal 108 ayat 2 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dijelaskan bahwa dalam bai' istisna apabila objek dari barang pesanan tidak sesuai dengan spesifikasinya, maka pemesan dapat menggunakan hak pilihan untuk melanjutkan atau membatalkan pesanan. Untuk menghindari hal tersebut Punokawan Studio memberikan kesempatan bagi konsumen untuk meminta revisi apabila desain yang dipesan tidak sesuai dan juga memberikan jaminan berupa surat pernyataan yang telah ditandatangani sehingga konsumen tidak sampai membatalkan pesanan dan juga konsumen merasa hak-haknya terjamin dan terpenuhi sehingga Punokawan Studio terhindar dari sanksi. Hal ini juga telah disepakati oleh para konsumen karena konsumen tidak merasa bahwa dirinya telah dirugikan oleh pelaku usaha karena pelaku usaha tetap mengupayakan kepastian hukum bagi para konsumen mengenai desain yang telah dipesan.

Jaminan yang diberikan oleh pihak Punokawan Studio mengenai desain arsitektur dan struktur kepada para konsumennya dengan memberi kesempatan revisi dan memberikan surat pernyataan yang bertandatangan diatas materai telah memberikan kepastian hukum dalam hal perlindungan konsumen, sehingga para konsumen dapat secara pasti menuntut hak mereka kepada pelaku usaha. Kesepakatan yang terjadi dalam perjanjian jual beli di Punokawan Studio tersebut tidak mengandung unsur paksaan, tipu daya, penyamaran dan kekhilafan. Berdasarkan keterangan para konsumen dalam wawancara melalui media elektronik, mereka mengaku tidak keberatan dengan permasalahan yang terjadi dalam jual beli tersebut karena permasalahan yang terjadi bukan permasalahan yang besar menurut mereka. Bagi mereka permasalahan yang terjadi merupakan hal yang sangat wajar terjadi saat memesan desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik. Disisi lain pihak Punokawan Studio telah memberikan jaminan kepada para konsumen sehingga konsumen tidak merasa khawatir akan terjadinya penipuan. Sehingga kesepakatan yang terjadi dalam perjanjian jual beli di Punokawan Studio antara penjual dan pembeli sah dan tidak bertentangan dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.



BAB V

PENUTUP

Bagian penutup dalam tulisan ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan juga saran. Pemaparan lebih lanjut sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan atas isu hukum yang diangkat sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan yang penting untuk disampaikan, adapun kesimpulan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang diberikan oleh Punokawan studio dalam praktik jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik telah terpenuhi sesuai dengan apa

yang telah dikatakan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu dengan memberikan kesempatan para konsumen untuk mengajukan revisi sebanyak tiga kali apabila desain yang diterima tidak sesuai dengan pesanan dan memberikan jaminan ganti kerugian dengan memberi surat pernyataan bermaterai yang menyatakan kesiapan untuk mengganti kerugian yang terjadi yang diakibatkan oleh pelaku usaha dan telah ditandatangani oleh kedua belah pihak yang melakukan transaksi. Persyaratan transaksi *online* yang diatur dalam UUTE dan Peraturan Pemerintah juga telah terpenuhi.

2. Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pihak yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi berupa membayar ganti kerugian, pembatalan akad, peralihan resiko, denda atau membayar biaya perkara. Perlindungan hukum bagi konsumen yang diberikan oleh Punokawan Studio dalam praktik jual beli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik dengan memberi surat pernyataan yang menyatakan bahwa pelaku usaha siap membayar kerugian apabila terjadi hal-hal yang merugikan yang disebabkan oleh pelaku usaha, hal tersebut telah memberi jaminan terhadap para konsumen sehingga mereka mendapatkan kepastian hukum dan rasa aman. Bentuk perlindungan yang diberikan Punokawan Studio merupakan langkah awal untuk mencegah hal-hal yang dapat merugikan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, penulis memiliki beberapa saran masukan yang diajukan oleh penulis, diantaranya:

1. Bagi para pelaku usaha jual beli melalui media elektronik hendaknya memperhatikan hak-hak para konsumen dengan menerapkan asas iktikad baik sehingga tidak timbul perilaku wanprestasi ataupun ingkar janji yang dapat merugikan para konsumen juga perlunya memberikan perlindungan yang sesuai dengan yang telah dijelaskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga konsumen merasa aman untuk melakukan jual beli melalui media elektronik. Dan tidak lupa memperhatikan syarat dan ketentuan transaksi elektronik seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
2. Bagi para konsumen hendaknya lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi melalui media elektronik agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Sebagai konsumen juga perlu pintar dalam memilih *olshop* yang dituju. Konsumen juga harus memastikan diri sendiri telah mendapatkan kepastian dan perlindungan dari pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur

- Adi, Rianto. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum*. Jakarta: Granit. 2010.
- Anggito , Albi & Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak. 2018.
- Badruzaman, Mariam Darus. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung:PT. Citra Aditya Bakti. 2001.
- Miru, Ahmadi. *Hukum Kontrak Bernuansa Islam.*, Jakarta: Rajawali Pers. 2013.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2004.
- Nasution, Bahder Johan. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Bandung: CV. Mandar Maju. 2008.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Pengantar*. Jakarta: Diadit Media. 2002
- Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra AdityaBakti. 2000.
- Ramli, Ahmad M. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. Bandung: PT. Refika Aditama. 2004.
- Setiawan, I Ketut. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika. 2016
- Simanjuntak, P.N.H. *Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP. 2015
- Sulianta, Dominikus Juju Feri. *Kiat Sukses Menjadi IT Freelance*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2010.
- Sutarman, Miru, Ahmad dan Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2007.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press. 2000.
- Sukamto, Suryono. *Penghantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Press Jakarta. 1986

Sunggono, Bambang. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : PT. Raja Drafindo Persada. 2003.

Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta : Sinar Grafika. 2002.

Tim Penyususn. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah*. Malang: UIN Press. 2015

Jurnal dan Hasil Penelitian

Yaqin, Ainul. “Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Jual Beli Online Menurut Undang-undang Informasi Dan Transaksi Elektronik”, *jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, (Vol 25, No 6 (2019)

Akbar. Skripsi. *Tinjauan Yuridis Terhadap Pembelian Barang Melalui Toko Online Di Indonesia Dengan E-commerce Yang Tidak Sesuai Dengan Pesanan*, (Makasar: UIN ALAUDDIN. 2016.

Apriyanti. skripsi. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Di Tinjau Dari Hukum Perikatan*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 2014.

Natalia Simanullang, Heldya. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce”, *Melayunesia Law*, (Vol. 1, No. 1, Desember 2017)

Khadafi, Muhammad. Skripsi. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce (Studi kasus E-commerce Melalui Sosial Media Instagram)*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 2016.

Samuel Kurniawan, Nyoman. “Konsep Wanprestasi Dalam Hukum Perjanjian dan Konsep Utang Dalam Hukum Kepailitan(Studi Komparatif Dalam Perspektif Hukum Perjanjian dan Kepailitan)”, *Jurnal Magister Hukum Udayana* (Vol. 3 No. 1 , 2014)

Syafriana, Rizka. “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik”, *jurnal De Lega Lata*, (Vol.I No.2 Juli-Desember 2016)

SALAM, “Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan”, *Jurnal Sosial & Budaya Syar-I* (Vol. 6 No. 3 (2019)

Arlina, Sri. “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik (Pemutih Wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal UIR Law Review* (Vol.02, No.01, April 2018)

Sumasyhari, Didin. Skripsi. *Perlindungan Konsumen E-commerce Pada Lazada.co.id Tinjauan Hukum Ekonomi Islam Dan Hukum Positif*. Surakarta: Institut Agama Islam Negeri Surakarta. 2016.

Rusli, Tarni. “Pengantar Hukum e-commerce untuk Melakukan Perdagangan di Indonesia,” *Jurnal Pranata Hukum* (Vol 2 No 2, Juli, 2007)

Website

Priambada, Adjie. “Melalui Marketplace DEUFS, DFORM Cobar Bidik Relung Pasar Arsitektur Indonesia”, *dailysocial*, <https://dailysocial.id/post/dform-deufs-marketplace>.

<https://www.kaskus.co.id/thread/543f6bbc0d8b46904b8b456d/penipuan-jasa-desain-rumah-oleh-tito-prihasetyo-nope-082234789399/>

Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

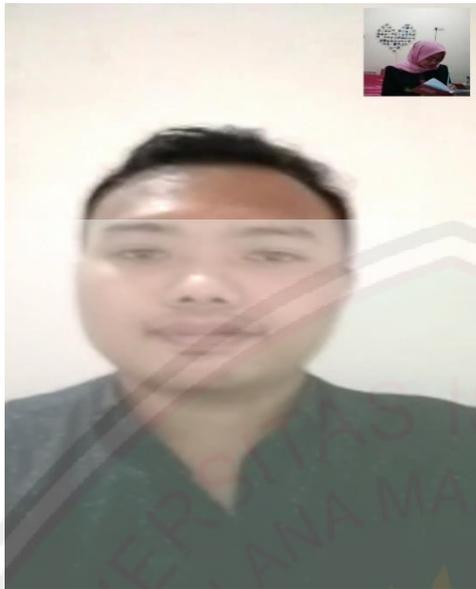
Peraturan Pemerintah No 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik



LAMPIRAN-LAMPIRAN

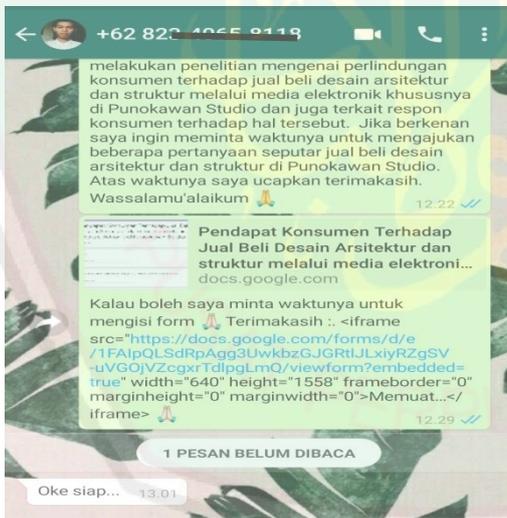
Daftar Wawancara Melalui Media Elektronik



Gambar 1. Wawancara dengan
Direktur Punokawan Studio

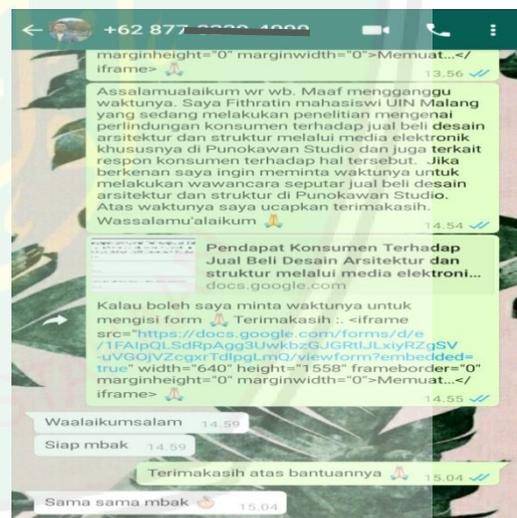


Gambar 2. Wawancara dengan
Direktur Punokawan Studio



Gambar 3. Bukti chat dengan konsumen

(Dedi Ardiansyah)



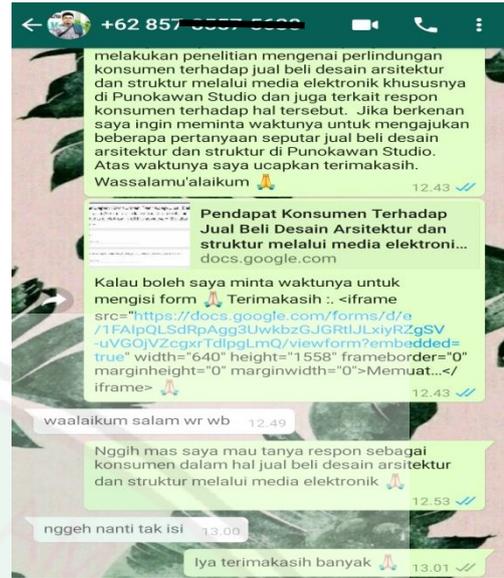
Gambar 4. Bukti chat dengan

(Fairuz Nadhif)



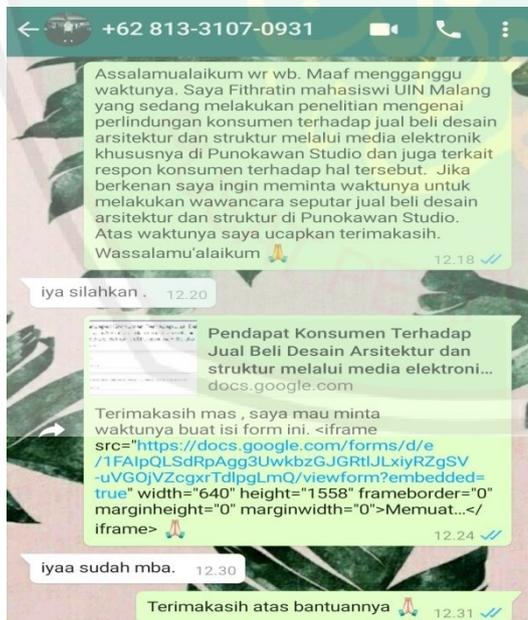
Gambar 5. Bukti chat dengan konsumen

(Ulil Huda)



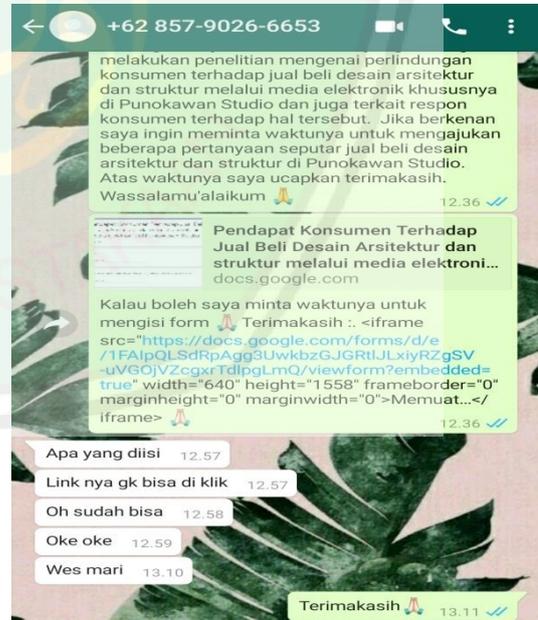
Gambar 6. Bukti chat dengan

(Afrandi Karsanifan)



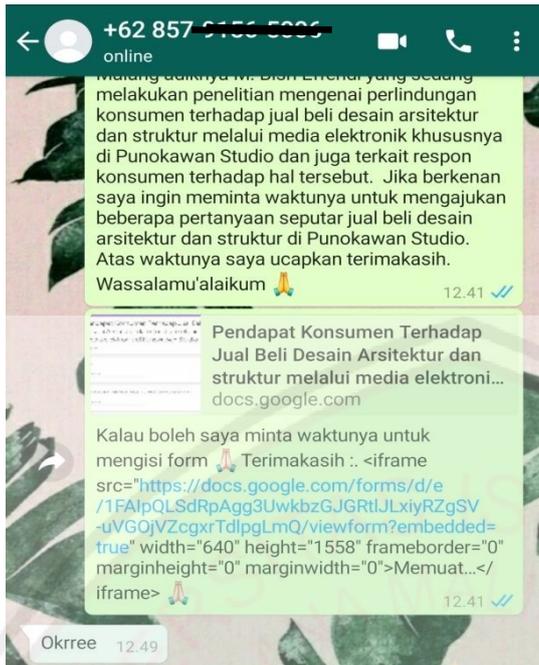
Gambar 7. Bukti chat dengan konsumen

(Aldo Putra)



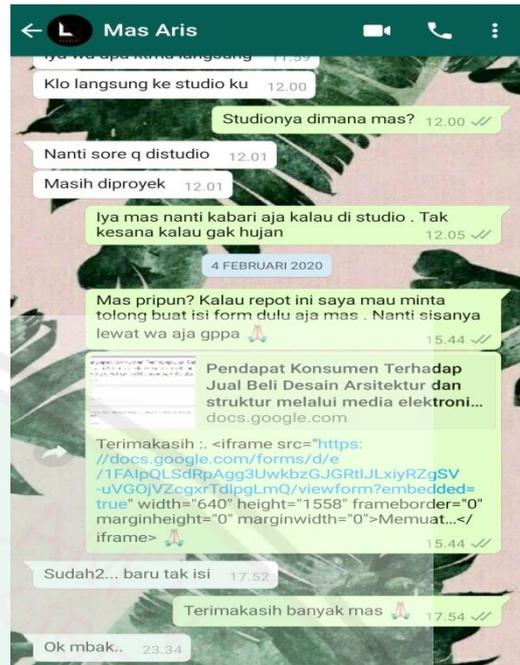
Gambar 8. Bukti chat dengan

(Dimas Rosyodi)



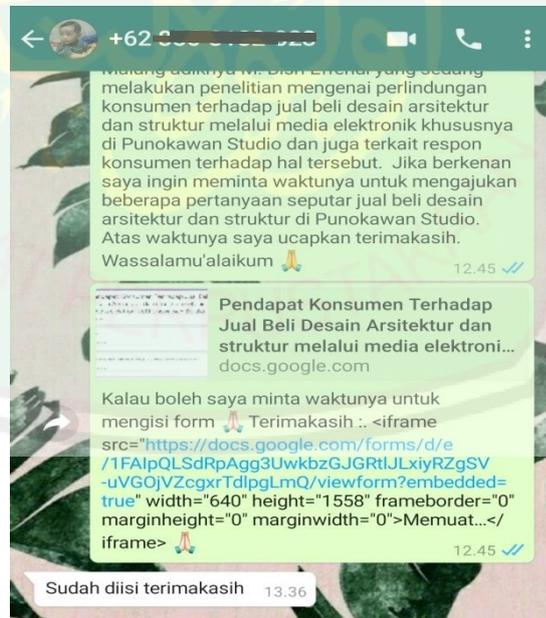
Gambar 9. Bukti chat dengan konsumen

(Febri Ramadhan Arifiansyah)



Gambar 10. Bukti chat dengan konsumen

(Aris Riwayatanto)



Gambar 11. Bukti chat dengan konsumen

(Nurul Bahari)

SURAT PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PERENCANAAN KONSTRUKSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Pekerjaan : Konsultan arsitek dan struktur

Nama : Muhammad Bisri Effendi

Alamat : Jl. Kh ahmad dahlan no.35b, Kediri

Selaku perencana Arsitek dan Struktur di Brangkal , Mojokerto

Dipergunakan sebagai project struktur Rumah Kos dan Toko 2 Lantai
dengan ini menyatakan sebenarnya :

- 1 . Bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan bangunan tersebut baik menyangkut kekuatan konstruksi, kekokohan dan kualitas struktur bangunan
2. Menjamin perencanaan rancang bangun telah memenuhi persyaratan arsitektur serta keselamatan umum di lingkungan sekitarnya dari kegagalan konstruksi.
- 3 . Segala dampak yang timbul akibat pelaksanaan bangunan tersebut merupakan tanggung jawab saya sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun juga, sebagai kelengkapan persyaratan guna proses perizinan bangunan di kota Mojokerto

Owner/klien

KEDIRI, 20 Maret 2019
Yang menyatakan

Bpk/ibu

Sumartono



Konsultan perencanaan
Muh. Bisri Effendi

Daftar Tanggapan Konsumen melalui *form online*

Pendapat Konsumen Terhadap Jual Beli Desain Arsitektur dan struktur melalui media elektronik di Punokawan Studio

Nama:

Aris Riwayanto

Apakah anda pernah membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

Pernah

Berapa kali anda membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

Sekali

Bagaimana sistem perjanjian jual beli di Punokawan Studio? *

Pembayaran menggunakan DP dan pelunasan setelah desain selesai. Untuk desain struktur harga per meter nya 15 rb

Apakah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa telah terpenuhi *

Terpenuhi

Bagaimana model pembayaran yang ditawarkan oleh Punokawan Studio? *

Via transfer bank

Apakah pihak Punokawan Studio memberikan jaminan terhadap konsumen apabila terjadi kerusakan bangunan akibat desain arsitektur dan struktur? Jika iya, apa jaminan yang diberikan? *

iya dapat mengajukan revisi free sebanyak 3 kali dan memberikan surat pernyataan siap bertanggung jawab apabila ada kerusakan yang ditimbulkan oleh desain

Mengapa lebih memilih membeli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik dibanding secara offline? *

Karena lebih menghemat waktu lebih praktis lebih efisien dan affordable

Apakah pernah terjadi permasalahan dengan desain arsitektur dan struktur yang dibeli? Jika ada, permasalahan seperti apa yang terjadi?

Tidak ada permasalahan baik di desain arsitektur maupun pada desain struktur yang saya beli, semua aman

Apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan desain yang diberikan oleh Punokawan Studio? *

Iya puas

Apakah informasi yang diberikan benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa? *

Sangat jelas sehingga tidak meragukan

Apakah bagi konsumen permasalahan yang terjadi saat transaksi merupakan wanprestasi? *

Tidak

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Pendapat Konsumen Terhadap Jual Beli Desain Arsitektur dan struktur melalui media elektronik di Punokawan Studio

Nama:

Fairuz Nadhif

Apakah anda pernah membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

Pernah

Berapa kali anda membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

1

Bagaimana sistem perjanjian jual beli di Punokawan Studio? *

Perjanjian jual belinya masalah pembayaran. DP terlebih dahulu, lalu pelunasan saat desain sudah jadi, pembayaran via transfer bank lalu mengirim bukti transfer

Apakah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa telah terpenuhi? *

Terpenuhi

Bagaimana model pembayaran yang ditawarkan oleh Punokawan Studio? *

Melalui transfer bank dengan DP terlebih dahulu kemudian melunasi setelah desain selesai

Apakah pihak Punokawan Studio memberikan jaminan terhadap konsumen apabila terjadi kerusakan bangunan akibat desain arsitektur dan struktur? Jika iya, apa jaminan yang diberikan? *

Iya. Pihak Punokawan studio memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada desain. Jaminan yang pertama yaitu berupa 3 kali revisi. kemudian yang kedua dalam bentuk surat pertanggungjawaban yang dikirim melalui email yang telah ditandatangani oleh Punokawan Studio

Mengapa lebih memilih membeli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik dibanding secara offline? *

Karena transaksi lebih cepat, tidak membuang waktu, dan tidak mahal di ongkos

Apakah pernah terjadi permasalahan dengan desain arsitektur dan struktur yang dibeli? Jika ada, permasalahan seperti apa yang terjadi?

Pengalaman saya pesan desain di gunakan studio belum pernah terjadi permasalahan dengan desain yang saya beli jadi saya percaya membeli desain disana, sudah tiga kali

Apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan desain yang diberikan oleh Punokawan Studio? *

Iya

Apakah informasi yang diberikan benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa? *

Informasi mengenai barang atau jasa sangat jelas

Apakah bagi konsumen permasalahan yang terjadi saat transaksi merupakan wanprestasi? *

Menurut saya kalau barang tetap sampai ke konsumen dan sesuai berarti tidak wanprestasi kan gak rugi juga

Pendapat Konsumen Terhadap Jual Beli Desain Arsitektur dan struktur melalui media elektronik di Punokawan Studio

Nama:

Febri Ramadan Arfiansyah

Apakah anda pernah membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

Pernah

Berapa kali anda membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

Tiga

Bagaimana sistem perjanjian jual beli di Punokawan Studio? *

Perjanjiannya mengenai pembayaran DP dan pelunasan setelah desain selesai sama berapa hari pengerjaan. Perjanjiannya bagus karena menguntungkan kedua belah pihak

Apakah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa telah terpenuhi? *

Iya

Bagaimana model pembayaran yang ditawarkan oleh Punokawan Studio? *

Melalui transfer bank

Apakah pihak Punokawan Studio memberikan jaminan terhadap konsumen apabila terjadi kerusakan bangunan akibat desain arsitektur dan struktur? Jika iya, apa jaminan yang diberikan? *

iya ada jaminan berupa perjanjian dengan tanda tangan diatas materai titik dan memberikan kesempatan revisi sebanyak 3 kali

Mengapa lebih memilih membeli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik dibanding secara offline? *

Karena lebih cepat membeli secara online dan lebih banyak pilihan

Apakah pernah terjadi permasalahan dengan desain arsitektur dan struktur yang dibeli? Jika ada, permasalahan seperti apa yang terjadi?

Saya memesan desain digunakan studio sudah 5 kali dan tidak pernah mengecewakan. Desain yang dipesan sesuai dan pengiriman desain tepat waktu setelah pelunasan

Apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan desain yang diberikan oleh Punokawan Studio? *

Iya

Apakah informasi yang diberikan benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa? *

Info yang diberikan sangat jelas

Apakah bagi konsumen permasalahan yang terjadi saat transaksi merupakan wanprestasi? *

Tergantung, kalau barang sampai tujuan dan sesuai ekspektasi berarti tidak wanprestasi. Kalau barang gak sampai berarti wanprestasi

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Pendapat Konsumen Terhadap Jual Beli Desain Arsitektur dan struktur melalui media elektronik di Punokawan Studio

Nama:

Ulil Huda

Apakah anda pernah membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

Pernah

Berapa kali anda membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

Lima

Bagaimana sistem perjanjian jual beli di Punokawan Studio? *

perjanjiannya conditional sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak titik mengenai pembayaran dengan sistem termin. Menggunakan DP untuk konsultasi desain.

Apakah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa telah terpenuhi? *

Iya sudah

Bagaimana model pembayaran yang ditawarkan oleh Punokawan Studio? *

Pembayaran melalui transfer bank

Apakah bagi konsumen permasalahan yang terjadi saat transaksi merupakan wanprestasi? *

selama saya beli desain di Punokawan studio menurut saya hanya ada permasalahan kecil saja seperti revisi dan saya tetap mendapatkan desain yang saya pesan jadi menurut saya bukan perbuatan wanprestasi

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



Bagaimana model pembayaran yang ditawarkan oleh Punokawan Studio? *

Pembayaran melalui transfer bank

Apakah pihak Punokawan Studio memberikan jaminan terhadap konsumen apabila terjadi kerusakan bangunan akibat desain arsitektur dan struktur? Jika iya, apa jaminan yang diberikan? *

Iya pihak Punokawan dalam perjanjian mengatakan akan mengganti kerusakan yang terjadi dengan memberikan surat pernyataan yang telah ditandatangani

Mengapa lebih memilih membeli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik dibanding secara offline? *

Karena waktu saya yang sangat padat. Jadi untuk bertemu secara langsung sangat membuang waktu. Jadi lebih efisien kalau beli melalui media elektronik

Apakah pernah terjadi permasalahan dengan desain arsitektur dan struktur yang dibeli? Jika ada, permasalahan seperti apa yang terjadi?

Iya cuma permasalahan kecil, cuma perlu minta revisi pada desain nya karena menurut saya ada yang perlu diganti, tapi di luar itu tidak ada permasalahan

Apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan desain yang diberikan oleh Punokawan Studio? *

Iya

Apakah informasi yang diberikan benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa? *

Informasinya jelas dan benar

Pendapat Konsumen Terhadap Jual Beli Desain Arsitektur dan struktur melalui media elektronik di Punokawan Studio

Nama:

Dimas Rosyidi

Apakah anda pernah membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

Pernah

Berapa kali anda membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

Dua

Bagaimana sistem perjanjian jual beli di Punokawan Studio? *

untuk perjanjiannya itu tentang pembayaran ketika memesan desain titik jadi DP dulu baru nanti dilunasi kalau desain sudah selesai. dan juga perjanjian mengenai harga yang harus dibayar sesuai dengan desain yang dipesan

Apakah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa telah terpenuhi? *

Iya

Apakah pihak Punokawan Studio memberikan jaminan terhadap konsumen apabila terjadi kerusakan bangunan akibat desain arsitektur dan struktur? Jika iya, apa jaminan yang diberikan? *

Jaminan yang diberikan berupa perbaikan gambar apabila ada yang tidak sesuai atau salah sebanyak tiga kali, dan memberikan surat pernyataan ketersediaan untuk bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan

Mengapa lebih memilih membeli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik dibanding secara offline? *

Karena membeli desain lewat media elektronik lebih simpel aja menurut saya

Apakah pernah terjadi permasalahan dengan desain arsitektur dan struktur yang dibeli? Jika ada, permasalahan seperti apa yang terjadi?

Gak ada permasalahan. Semua sesuai dengan perjanjian baik desain yang dipesan dan ketepatan waktu

Apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan desain yang diberikan oleh Punokawan Studio? *

Iya

Apakah informasi yang diberikan benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa? *

Informasi yang diberikan cukup jelas

Apakah bagi konsumen permasalahan yang terjadi saat transaksi merupakan wanprestasi? *

Tidak

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Pendapat Konsumen Terhadap Jual Beli Desain Arsitektur dan struktur melalui media elektronik di Punokawan Studio

Nama:

Nurul Bahari

Apakah anda pernah membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

Ya

Berapa kali anda membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

Empat

Bagaimana sistem perjanjian jual beli di Punokawan Studio? *

perjanjian melalui chat mengenai pembayaran awal untuk DP baru konsultasi kemudian pembayaran kedua setelah desain selesai

Apakah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa telah terpenuhi? *

Semua terpenuhi

Bagaimana model pembayaran yang ditawarkan oleh Punokawan Studio? *

Melalui transfer bank

Bagaimana model pembayaran yang ditawarkan oleh Punokawan Studio? *

Bayar DP dahulu lewat transfer bank kemudian dilunasi setelah desain selesai

Apakah pihak Punokawan Studio memberikan jaminan terhadap konsumen apabila terjadi kerusakan bangunan akibat desain arsitektur dan struktur? Jika iya, apa jaminan yang diberikan? *

Ada, siap tanggung jawab jika ada kendala di lapangan dengan catatan memang kesalahan perencanaan dan bukan kesalahan saat pekerjaan fisik dilakukan

Mengapa lebih memilih membeli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik dibanding secara offline? *

Karena lebih simple dibanding harus datang ke studio

Apakah pernah terjadi permasalahan dengan desain arsitektur dan struktur yang dibeli? Jika ada, permasalahan seperti apa yang terjadi?

kalau untuk desain arsitektur pernah ada permasalahan antara desain yang dipesan dengan desain yang dikirim sedikit kurang puas karena ada yang tidak sesuai dengan keinginan saya. Jadi saya minta perbaikan ke pihak Punokawan studio karena diberi kesempatan untuk revisi gambar titik kalau untuk desain struktur belum pernah ada

Apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan desain yang diberikan oleh Punokawan Studio? *

Iya puas

Apakah informasi yang diberikan benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa? *

Informasi mengenai barang atau jasa dijelaskan secara detail melalui chat

Pendapat Konsumen Terhadap Jual Beli Desain Arsitektur dan struktur melalui media elektronik di Punokawan Studio

Nama:

Afrandi akarsanifan

Apakah anda pernah membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

Pernah

Berapa kali anda membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

Dua kali

Bagaimana sistem perjanjian jual beli di Punokawan Studio? *

Ada alur alur yang harus ditaati dalam perjanjiannya, seperti masalah pembayaran, menggunakan DP terlebih dahulu untuk termyn (proses pengerjaan) lalu dilunasi setelah desain selesai dikerjakan lalu dikirim, drl. Menyesuaikan dengan kebutuhan

Apakah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa telah terpenuhi *

Terpenuhi

Bagaimana model pembayaran yang ditawarkan oleh Punokawan Studio? *

Melalui transfer bank

Apakah pihak Punokawan Studio memberikan jaminan terhadap konsumen apabila terjadi kerusakan bangunan akibat desain arsitektur dan struktur? Jika iya, apa jaminan yang diberikan? *

Ya, ada diberikan tiga kali revisi apabila ada desain yang tidak sesuai, kemudian memberikan surat pertanggungjawaban bermaterai 6000 yang sudah ditandatangani oleh pelaku usaha

Mengapa lebih memilih membeli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik dibanding secara offline? *

Transaksi lebih mudah jika dilakukan melalui media elektronik

Apakah pernah terjadi permasalahan dengan desain arsitektur dan struktur yang dibeli? Jika ada, permasalahan seperti apa yang terjadi?

Tidak tahu

Apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan desain yang diberikan oleh Punokawan Studio? *

Iya

Apakah informasi yang diberikan benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa? *

Punokawan studio memberikan informasi yang jelas pada saat melakukan perjanjian jual beli

Pendapat Konsumen Terhadap Jual Beli Desain Arsitektur dan struktur melalui media elektronik di Punokawan Studio

Nama:

Aldo putra

Apakah anda pernah membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

Pernah

Berapa kali anda membeli desain arsitektur dan struktur di Punokawan Studio? *

3 kali

Bagaimana sistem perjanjian jual beli di Punokawan Studio? *

sistem perjanjiannya kita bisa pesan gambar sesuai yang kita mau dengan konsultasi kepada pihak Punokawan studio dengan membayar DP terlebih dahulu. kemudian kita lunasi setelah desain sudah selesai. untuk pembayaran bisa lewat transfer bank atau bisa langsung ke studio untuk daerah sekitar. Perjanjian lainnya sesuai kesepakatan kedua belah pihak mengenai deadline pengerjaan revisi, dan lain-lain

Apakah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa telah terpenuhi? *

Terpenuhi

Bagaimana model pembayaran yang ditawarkan oleh Punokawan Studio? *

Model pembayarannya transfer bank bayar DP terlebih dahulu baru dilunasi setelah desain selesai

Apakah pihak Punokawan Studio memberikan jaminan terhadap konsumen apabila terjadi kerusakan bangunan akibat desain arsitektur dan struktur? Jika iya, apa jaminan yang diberikan? *

Ya. Diberikan jaminan kalau-kalau terjadi kerusakan bangunan yang disebabkan desain. Jaminan berupa surat pernyataan bermaterai 6000 yang ditandatangani kedua belah pihak yang dikirim melalui email. Juga diberikan kesempatan untuk revisi gambar

Mengapa lebih memilih membeli desain arsitektur dan struktur melalui media elektronik dibanding secara offline? *

Karena tidak ribet dan tidak perlu datang jauh-jauh ke studio

Apakah pernah terjadi permasalahan dengan desain arsitektur dan struktur yang dibeli? Jika ada, permasalahan seperti apa yang terjadi?

Kalo permasalahan hanya pada deadline pengerjaan saja, yang seharusnya desain selesai dalam waktu yang disepakati yaitu 5 hari tapi mundur jadi 8 hari pengerjaan. Tapi nggak masalah sih menurut saya

Apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan desain yang diberikan oleh Punokawan Studio? *

Sangat puas

Apakah informasi yang diberikan benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa? *

Informasi yang diberikan sangat jelas dan benar adanya

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



INFORMASI PRIBADI

Nama : Fithratin Najizah

Tempat, Tanggal lahir : Kediri, 02 April 1998

Alamat : JL KH Ahmad Dahlan 38, RT:026/RW:008,
Mojooroto, Kota Kediri

Pekerjaan : Mahasiswa

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

No. HP : 0895337137471

Email : Akufithra132@gmail.com

PENDIDIKAN

- Taman Kanak-Kanak ABA 6 Mojooroto Kota Kediri (Tahun 2003-2004)
- Sekolah Dasar Negeri Mojooroto 2 Kota Kediri (Tahun 2004-2010)
- Sekolah Menengah Pertama Negeri 4 Kota Kediri (Tahun 2010-2013)
- Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Kota Kediri (Tahun 2013-2016)
- Ma'had Sunan Ampel Al-Aly UIN Maliki Malang (Tahun 2016-2017)
- Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang (Tahun 2016-2020)