



**LAMPIRAN 01**  
**SURAT IZIN PELAKSANAAN PENELITIAN**



පළාත් පාලන ආයතන සභාව  
PEMERINTAH KABUPATEN TABANAN  
සේවාවන් සැපයීමේ දෙපාර්තමේන්තුව  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
සමස්ත සේවාවන් සැපයීමේ දෙපාර්තමේන්තුව  
Museum Saguang Wak, Jalan Dasau Bayas Tabanan  
Email: [bpmpd.tabanan@gmail.com](mailto:bpmpd.tabanan@gmail.com)

Tabanan 12 Agustus 2024

Nomor : 071/343/2024/DPMPTSP  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Kepada Yth  
Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan  
Kabupaten Tabanan

di  
Tempat

I. Dasar

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- Surat dari Universitas Pendidikan Ganesha Fakultas Hukum Dan Ilmu Sosial Nomor 1591/UN48.8.1/DL/2024, Tanggal 12 Agustus 2024, perihal permohonan Surat Rekomendasi Penelitian

II. Setelah mempelajari dan meneliti rencana kegiatan yang diajukan, maka dapat diberikan Rekomendasi kepada :

Nama : Ni Made Yusna Pratiwi  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Br. Dinas Bantiran, Pupuan, Tabanan  
Judul Penelitian : "Implementasi Pasal 6 Huruf B Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 Terhadap Pelaku Usaha Cash On Delivery Melalui Whatsapp"  
Lokasi Penelitian : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tabanan  
Jumlah Peserta : 1 Orang  
Lama Penelitian : 2 Bulan ( Agustus 2024- September 2024 )  
Tujuan : Skripsi

III. Dalam melakukan penelitian agar yang bersangkutan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

- Sebelum melakukan kegiatan penelitian agar melaporkan kepada instansi terkait tempat dilaksanakannya penelitian.
- Tidak dibenarkan melakukan kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan bidang judul dimaksud, apabila melanggar Rekomendasi akan dicabut dan penelitian dihentikan.
- Mentaati segala ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan Adat Istiadat dan Budaya setempat.
- Apabila masa berlaku Rekomendasi telah berakhir, sedangkan pelaksanaan kegiatan belum selesai maka perpanjangan Rekomendasi agar ditujukan kepada instansi pemohon.

IZIN INI DIKENAKAN  
Baya Tarif Rp0;

a.n Bupati Tabanan  
Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten  
Tabanan

I Made Sumerta Yasa, S.STP, M.Si  
Pembina Utama Muda

TEMBUSAN disampaikan kepada :

- Yth. 1. Bupati Tabanan;
2. Kepala Kesbangpol Kabupaten Tabanan;
3. Yang Bersangkutan



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



**LAMPIRAN 02**  
**PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN**

## PEDOMAN WAWANCARA

No.	Narasum	Pertanyaan
1.	Pemilik Toko Precious Project	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah produk dijual secara online?</li> <li>2. Metode pembayaran apa saja yang di gunakan dalam proses transaksi penjualan online tersebut ?</li> <li>3. Dalam menggunakan sistem <i>Cash On Delivery</i> apakah bisa di jelaskan keuntungan dan kerugiannya?</li> <li>4. Berapa banyak kerugian yang ditanggung apabila mengalami kasus2 yang merugikan toko?</li> <li>5. Bagaimana atau proses seperti apa yang toko lakukan agar pelanggan percaya bahwasanya toko ini valid atau sah adanya?</li> <li>6. Apakah toko juga menerapkan sistem <i>Cash On Delivery</i> dalam transaksi jual beli?</li> <li>7. Lalu, ekspedisi yang seperti apa yang bekerja sama dengan toko ini?</li> </ol>
2.	Konsumen Toko Precious Project	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kak Iin apakah sering berbelanja di toko fashion precious Project?</li> <li>2. Kenapa kak Iin sering berbelanja disini?</li> <li>3. Apakah kak Iin pernah menggunakan sistem COD saat berbelanja di toko ini?</li> <li>4. Lalu, apakah kak Iin tidak takut penipuan selama proses tersebut berlangsung?</li> <li>5. Apakah kak Dana sudah pernah berbelanja di Toko ini?</li> <li>6. Saat membeli barang tersebut, kak Dana biasanya langsung transfer</li> </ol>

		menggunakan virtual account atau lainnya kak?
3.	Pemilik Toko Biyu Store	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ibu, sudah berjualan di toko ini sudah berapa lama ya bu?</li> <li>2. Apakah toko selalu ramai dikunjungi oleh customer bu?</li> <li>3. Apakah ibu menjual pakaian-pakaian ini ke online store juga bu?</li> <li>4. Kemudian, kalau ada customer yang ingin membeli barang metode pembayarannya apa saja bu?</li> <li>5. Apakah ibu sebelumnya sudah pernah mendengar pembayaran menggunakan metode <i>Cash On Delivery</i> bu?</li> <li>6. Kalau begitu bagaimana tanggapan ibu saat menggunakan metode <i>Cash On Delivery</i> tersebut bu?</li> <li>7. Selama proses <i>Cash On Delivery</i> tersebut apakah Ibu mengalami kendala?</li> <li>8. Lalu selama kurang lebih 4-5 bulan penerapan metode apakah ada masalah yang dialami bu?</li> <li>9. Apakah ada komplain yang serius dari pelanggan terkait masalah tadi bu?</li> </ol>
4.	Konsumen Biyu Store	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah Kakak sering berbelanja di toko Biyu Store?</li> <li>2. Mengapa Ibu memilih toko ini untuk berbelanja pakaian?</li> <li>3. Apakah Kakak mengetahui bahwa di toko ini ada fitur transaksi yang</li> </ol>

		<p>menggunakan sistem <i>Cash On Delivery</i>?</p> <p>4. Selama berbelanja disini apakah Kakak pernah berbelanja secara <i>online</i> ?</p>
5.	Pemilik Toko <i>Viola Trift And Premium Store</i>	<p>1. Metode penjualan seperti apa yang Kakak terapkan di <i>Viola Trift And Premium Store</i> ?</p> <p>2. Apakah Kak Viola dalam menggunakan sistem <i>Cash On Delivery</i> dalam penjualan produknya?.</p> <p>3. Kalau menurut kakak, ada kerugiannya gak kak dalam proses transaksi menggunakan sistem <i>Cash On Delivery</i> ?</p> <p>4. Mengapa kakak hanya menerapkan sistem <i>Cash On Delivery</i> di Provinsi Bali saja kak?</p> <p>5. Selama proses transaksi menggunakan sistem <i>Cash On Delivery</i> apakah kakak Viola pernah mengalami penipuan?</p> <p>6. Jika ada, apakah kak Viola pernah melaporkannya ke pihak berwajib atau LPKSM?</p>
6.	Konsumen Toko <i>Viola Trift And Premium Store</i>	<p>1. Apakah Ibu sering berbelanja di Toko <i>Viola Trift And Premium Store</i> ?</p> <p>2. Mengapa kakak sering berbelanja disini?</p> <p>3. Apakah kakak pernah menggunakan fitur sistem <i>Cash On Delivery</i> saat berbelanja disini?</p> <p>4. Jika pernah, mengapa kakak menggunakan metode tersebut?</p> <p>5. Apakah kaka pernah mengalami penipuan yang mengatasnamakan toko <i>Viola Trift And Premium Store</i> ?</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Jika pernah, bisa dijelaskan seperti apa?</li> <li>7. Kemudian langkah apa yang kaka ambil untuk mengatasi hal tersebut?</li> <li>8. Apakah kaka pernah ditipu oleh pihak toko <i>Viola Trift And Premium Store</i> ?</li> </ol>
7.	Pemilik Toko Batik Bali Murah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toko Batik Bali Murah ini apakah juga dijual secara online pak?</li> <li>2. Metode pembayaran apa saja yang bapak gunakan?</li> <li>3. Apakah Ibu menggunakan metode <i>Cash On Delivery</i> dalam bertransaksi jual beli? Jika iya, bagaimana prosesnya, jika, tidak mengapa alasannya?</li> <li>4. (Jika Iya) Selama proses tersebut, apakah Ibu pernah mengalami penipuan atau kerugian pak?</li> <li>5. (Jika Iya) Apakah Ibu pernah melaporkan kasus ini bu?</li> </ol>
8.	Konsumen Toko Batik Bali Murah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah bapak/ibu/kakak sering berbelanja batik di toko ini?</li> <li>2. Jika pernah, mengapa memilih toko ini?</li> <li>3. Apakah bapak/ibu/kakak mengetahui bahwa toko Batik Bali Murah menyediakan pemesanan secara <i>online</i> menggunakan aplikasi <i>whatsapp</i>?</li> <li>4. Jika mengetahui, apakah bapak/ibu/kakak pernah menggunakan metode <i>Cash On Delivery</i> dalam membayar pemesanan produk dari toko ini?</li> <li>5. Jika iya, apakah bapak/ibu/kakak pernah mengalami penipuan saat</li> </ol>

		<p>melakukan atau belanja menggunakan metode <i>Cash On Delivery</i> ?</p> <p>6. Jika iya, bagaimana penjelasannya?</p>
9.	Pemilik Toko Era <i>Fashion Store</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah sejak berapa lama toko ini berdiri bapak/ibu?</li> <li>2. Sistem pembayaran apa saja yang berlaku di toko ini?</li> <li>3. Apakah produk di toko ini dijual secara <i>online</i>?</li> <li>4. Apakah toko menggunakan metode <i>Cash On Delivery</i> ?</li> </ol>
10.	Konsumen Toko Era <i>Fashion Store</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah bapak/ibu/kakak sering berbelanja batik di toko ini?</li> <li>2. Jika pernah, mengapa memilih toko ini?</li> <li>3. Apakah bapak/ibu/kakak mengetahui bahwa toko Era <i>Fashion Store</i> menyediakan pemesanan secara <i>online</i> atau tidak?</li> <li>4. Metode pembayaran yang seperti apa yang bapak/ibu/kakak gunakan saat bertransaksi di toko ini?</li> </ol>
11.	Pemilik Toko She's <i>Collection</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah bapak/ibu/kakak menjual produk secara <i>online</i>?</li> <li>2. Jika iya, metode pembayaran apa saja yang digunakan dalam bertransaksi jual beli melalui <i>online</i> tersebut?</li> <li>3. Jika iya, apakah dari toko menggunakan metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i></li> <li>4. Jika iya, apakah bapak/ibu/kakak pernah mengalami kerugian/penipuan?</li> <li>5. Jika pernah, bisa dijelaskan seperti apa?</li> </ol>

		6. Jika iya, apakah pernah melaporkan kasus kepada pihak yang berwajib?
12.	Konsumen Toko <i>She's Collection</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah bapak/ibu/kakak sering berbelanja batik di toko ini?</li> <li>2. Jika pernah, mengapa memilih toko ini?</li> <li>3. Apakah bapak/ibu/kakak mengetahui bahwa toko <i>She Collection</i> menyediakan pemesanan secara online atau tidak?</li> <li>4. Metode pembayaran yang seperti apa yang bapak/ibu/kakak gunakan saat bertransaksi di toko ini?</li> </ol>
13.	Pemilik Toko <i>Diana Fashion</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah bapak/ibu/kakak menjual produk secara online?</li> <li>2. Jika iya, metode pembayaran apa saja yang digunakan dalam bertransaksi jual beli melalui online tersebut?</li> <li>3. Jika iya, apakah dari toko menggunakan metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i> ?</li> <li>4. Jika iya, apakah bapak/ibu/kakak pernah mengalami kerugian/penipuan?</li> <li>5. Jika pernah, bisa dijelaskan seperti apa?</li> <li>6. Jika iya, apakah pernah melaporkan kasus kepada pihak yang berwajib?</li> </ol>
14.	Konsumen Toko <i>Diana Fashion</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah bapak/ibu/kakak sering berbelanja batik di toko ini?</li> <li>2. Jika pernah, mengapa memilih toko ini?</li> <li>3. Apakah bapak/ibu/kakak mengetahui bahwa toko <i>Diana Fashion</i></li> </ol>

		<p>menyediakan pemesanan secara <i>online</i> atau tidak?</p> <p>4. Metode pembayaran yang seperti apa yang bapak/ibu/kakak gunakan saat bertransaksi di toko ini?</p>
15.	Pemilik Toko Luwus <i>Trift Shop</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah bapak/ibu/kakak menjual produk secara <i>online</i>?</li> <li>2. Jika iya, metode pembayaran apa saja yang digunakan dalam bertransaksi jual beli mlalui online tersebut?</li> <li>3. Jika iya, apakah dari toko menggunakan metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i> ?</li> <li>4. Jika iya, apakah bapak/ibu/kakak pernah mengalami kerugian/penipuan?</li> <li>5. Jika pernah, bisa dijelaskan seperti apa?</li> <li>6. Jika iya, apakah pernah melaporkan kasus kepada pihak yang berwajib?</li> </ol>
16.	Konsumen Toko Luwus <i>Trift Shop</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah bapak/ibu/kakak sering berbelanja batik di toko ini?</li> <li>2. Jika pernah, mengapa memilih toko ini?</li> <li>3. Apakah bapak/ibu/kakak mengetahui bahwa toko Luwus <i>Trift Shop</i> menyediakan pemesanan secara <i>online</i> atau tidak?</li> <li>4. Metode pembayaran yang seperti apa yang bapak/ibu/kakak gunakan saat bertransaksi di toko ini?</li> </ol>
17.	Pemilik Toko Secondmatte Thrift	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah bapak/ibu/kakak menjual produk secara <i>online</i> ?</li> <li>2. Jika iya, metode pembayaran apa saja yang</li> </ol>

		<p>digunakan dalam bertransaksi jual beli melalui <i>online</i> tersebut?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Jika iya, apakah dari toko menggunakan metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i> ?</li> <li>4. Jika iya, apakah bapak/ibu/kakak pernah mengalami kerugian/penipuan?</li> <li>5. Jika pernah, bisa dijelaskan seperti apa?</li> <li>6. Jika iya, apakah pernah melaporkan kasus kepada pihak yang berwajib?</li> </ol>
18.	Konsumen Toko Secondmatte Thrift	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah bapak/ibu/kakak sering berbelanja batik di toko ini?</li> <li>2. Jika pernah, mengapa memilih toko ini?</li> <li>3. Apakah bapak/ibu/kakak mengetahui bahwa toko Secondmatte <i>Trift</i> menyediakan pemesanan secara <i>online</i> atau tidak? Metode pembayaran yang seperti apa yang bapak/ibu/kakak gunakan saat bertransaksi di toko ini?</li> </ol>
20.	Pemilik Toko S'Bans Collection	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah sejak berapa lama toko ini berdiri bapak/ibu?</li> <li>2. Sistem pembayaran apa saja yang berlaku di toko ini?</li> <li>3. Apakah produk di toko ini dijual secara <i>online</i>?</li> <li>4. Apakah toko menggunakan metode <i>Cash On Delivery</i> ?</li> </ol>
21.	Konsumen S'Bans Collection	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah bapak/ibu/kakak sering berbelanja batik di toko ini?</li> <li>2. Jika pernah, mengapa memilih toko ini?</li> <li>3. Apakah bapak/ibu/kakak mengetahui bahwa toko</li> </ol>

		<p>S'Bans Collection menyediakan pemesanan secara <i>online</i> atau tidak?</p> <p>Metode pembayaran yang seperti apa yang bapak/ibu/kakak gunakan saat bertransaksi di toko ini?</p>
20.	<p>Bapak Dewa Sutariawan (Kepala Bidang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tabanan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana perlindungan pelaku usaha terhadap konsumen yang tidak memiliki sikap yang baik?</li> <li>2. Bagaimana cara mengatasi pelaku usaha yang didapati konsumen beritidak tidak baik?</li> <li>3. Kalau menurut Pak Dewa atau Bu Luh, bagaimana caranya untuk upaya merespon dinamika perlindungan konsumen?</li> <li>4. Menurut Pak Dewa, selaku Kabag Perdagangan Disperindag apakah sudah ada perlindungan hukum yang melindungi pedagang dari tindakan tidak baik dari konsumen pak?</li> <li>5. Untuk peraturannya</li> <li>6. Kalau menurut bu Ni Luh Sutariani , dari penjelasan yang ibu sampaikan tadi terkait fungsi perdagangan apakah hal tersebut berjalan dengan baik bu? Jika iya, apakah terdapat kendala dalam melaksanakan fungsi tersebut?</li> <li>7. Apakah ada terkait laporan dari pelaku usaha yang ternyata mendapati perlakuan tidak baik dari konsumen Pak Dewa Sutariawan?</li> <li>8. Lalu terkait pelaku usaha yang tidak mendapatkan perlakuan tidak baik bagaimana cara mengatasi</li> </ol>

		<p>permasalahan tersebut pak?</p> <p>9. Baik pak, terkait 3 cara tadi konsiliasi, mediasi, dan arbitrase itu prosesnya atau penjelasannya itu seperti apa ya pak?</p> <p>10. Kalau menurut Bu Luh, dari ketiga proses penyelesaian masalah tadi boleh dijelaskan bagaimana alur penyelesaiannya?</p> <p>11. Kalau di Kabag Perdagangan Disperindag sendiri bagaimana Bu Luh prosesnya? Apakah sama dengan di LPKSM?</p> <p>12. Jika sama, bagaimana prosesnya?</p>
21.	<p>Kepala LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat)</p>	<p>1. Pak Adi, kalo boleh tau bisa diceritakan secara singkat apa itu lpksm?</p> <p>2. Apakah fungsi dari LPKSM (lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat) ini pak?</p> <p>3. Kalau menurut Pak Adi atau Bu Febry, bagaimana caranya untuk upaya merespon dinamika perlindungan konsumen?</p> <p>4. Baik pak, terkait 3 cara tadi konsiliasi, mediasi, dan arbitrase itu prosesnya atau penjelasannya itu seperti apa ya pak?</p> <p>5. Kalau menurut Bu Febry, dari ketiga proses penyelesaian masalah tadi boleh dijelaskan bagaimana alur penyelesaiannya?</p>



**LAMPIRAN 03**  
**DATA INFORMASI PENELITIAN**

**1. Pelaku Usaha Penjual Pakaian Di Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan**

<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
Ketut Ratna Widiastuti, S.E	Pemilik Precious Project
Bella Yuareni	Pemilik Biyu <i>Fashion Store</i>
Putu Viola Van Ballen	Pemilik Viola <i>Trift and Premium Store</i>
Wayan Sukawati	Pemilik Batik Bali Murah
Wayan Erawati	Pemilik Era <i>Fashion Store</i>
Sisi Rianita	Penilik She's <i>Collection</i>
Luh Sri Diana	<i>Diana Fashion</i>
Riani Sari Devi	<i>Luwus Trift Shop</i>
Made Angga Riadi	<i>Secondmatte Trift Shop</i>
Oka Kurniawan	S'Bans <i>Collection</i>
Indira Devi Natalia	Pemilik Candy Project
Putu Putikasih Josephia Pabian	Pemilik By. Sep

**2. Konsumen**

<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
I Gusti Agung Ayu Tiana Maheswari	Konsumen
Ni Made Dwi Iin Prasetyawati	Konsumen
Made Dana	Konsumen
Putu Ardy	Konsumen
Wayan Diah Kartika	Konsumen

**3. Pegawai LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat)**

<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
Ketut Adi Wirawan, S.H., M.H	Kabid Pelayanan Konsumen
Febry Asmarani, S.H	Anggota Pelayanan Pelaku Usaha

**4. Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Tabanan**

<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
Dewa Sutariawan, S.E	Kabag Perdagangan
Ni Luh Sutariani, S.E	Staff Perdagangan



**LAMPIRAN 04 DOKUMENTASI PENELITIAN**



Gambar 1. Wawancara menggunakan teknik FGD bersama Kabag Disperindag dan LPKS



Gambar 2. Wawancara dengan narasumber dari Toko Precious Project



Gambar 3. Wawancara dengan Ibu Diana pelaku usaha Diana *Fashion*



Gambar 4. Wawancara dengan Ibu Era selaku pemilik Era *Fashion Store*



Gambar 5. Wawancara dengan Ibu Riani selaku pemilik *Luwus Trift*



Gambar 6. Wawancara dengan Ni Made Dwi In Prasetyawati selaku konsumen



Gambar 7. Wawancara dengan Putu Ardy selaku konsumen



Gambar 8. Wawancara dengan Made Dana selaku konsumen