

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai sektor kehidupan manusia, termasuk dalam bidang ekonomi dan jasa. Digitalisasi usaha, yang merupakan proses penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam operasional bisnis, telah menjadi strategi utama untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing usaha, khususnya di era globalisasi dan konektivitas tinggi saat ini. Perubahan ini tidak hanya terjadi pada skala industri besar, tetapi juga merambah pada sektor usaha kecil dan menengah, bahkan pelaku usaha perorangan, termasuk mereka yang bergerak di bidang jasa desain digital (Tamimi & Munawaroh, 2024).

Dalam konteks usaha jasa, definisi jasa merujuk pada kegiatan yang menawarkan layanan kepada konsumen, di mana layanan tersebut tidak berbentuk produk fisik yang dapat dilihat atau disentuh. Jasa memiliki karakteristik unik, seperti sifat tidak berwujud, yang berarti konsumen tidak dapat merasakan atau menguji layanan sebelum mengonsumsinya. Selain itu, jasa juga bersifat sulit dipisahkan karena produksi dan konsumsi terjadi secara bersamaan, serta bervariasi kualitasnya tergantung pada siapa yang menyediakannya dan dalam kondisi apa. Oleh karena itu, dalam industri jasa, penting bagi penyedia untuk fokus pada kualitas layanan dan pengalaman pelanggan untuk membangun loyalitas dan kepuasan (Huda dkk., 2024).

Seiring meningkatnya jumlah pelaku usaha berbasis digital, terutama selama masa pandemi COVID-19, bentuk transaksi secara daring mengalami perkembangan pesat. Namun, di sisi lain, hal ini juga menghadirkan persoalan hukum baru, terutama bagi pelaku usaha yang menjalankan transaksi berbasis *pre-order* tanpa kontrak tertulis. Dalam praktiknya, pelaku usaha kerap mengalami kerugian akibat tindakan wanprestasi dari konsumen, seperti pemesanan fiktif atau pembatalan sepihak, sebagaimana ditemukan dalam penelitian Chory Ayu Sugesti dkk. di Kota Singaraja (Ayu Sugesti dkk., 2020).

Di dalam era digital ini banyak jenis usaha jasa yang tersedia seperti salah satunya jasa desain grafis. Jasa desain grafis menjadi sangat dibutuhkan seiring dengan meningkatnya kebutuhan promosi di kalangan pelaku usaha, terutama UMKM. Desain grafis merupakan bentuk komunikasi visual yang memadukan elemen teks, gambar, warna, dan tata letak untuk menyampaikan pesan secara efektif dan menarik (Khotimah, 2021).

Freelancer jasa desain grafis digital dapat dipahami sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam kegiatan ekonomi melalui usaha jasa berbasis keahlian. Hal ini sejalan dengan konsep pembangunan ekonomi yang berbasis partisipasi masyarakat sebagai pelaku usaha (Adnyani Sari., dkk. 2021)

Jasa desain grafis digital yang dijalankan oleh *freelancer* merupakan bagian dari sektor industri kreatif karena bertumpu pada kreativitas, keahlian, dan talenta dalam menghasilkan kreasi intelektual yang memiliki nilai ekonomi. Industri kreatif sendiri dipahami sebagai sektor usaha yang menjadikan ide, gagasan, dan kemampuan intelektual sebagai produk utama yang diperdagangkan kepada konsumen. Dalam

konteks ini, hasil pekerjaan *freelancer* bukan sekadar jasa teknis, melainkan karya intelektual yang lahir dari proses kreatif dan memiliki nilai komersial.(Febrinayanti Dantes.,dkk. 2021)

Berdasarkan pengamatan awal peneliti, di Kota Singaraja terdapat sejumlah *freelancer* desain grafis digital yang aktif memasarkan jasanya melalui berbagai platform daring seperti Instagram, *WhatsApp*, dan situs internasional seperti *Fiverr*. Pola transaksi yang mereka jalankan umumnya bersifat *pre-order* dan jarang dituangkan dalam kontrak tertulis, sehingga kesepakatan hanya terdokumentasi dalam percakapan digital. Dalam praktiknya, tidak jarang mereka menghadapi permasalahan wanprestasi dari konsumen, seperti pembatalan sepihak setelah desain selesai, penundaan pembayaran, atau penggunaan hasil karya tanpa pelunasan biaya. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun *freelancer* telah memenuhi kewajibannya, posisi hukum mereka sering kali lemah ketika terjadi sengketa, terutama karena minimnya dokumen kontraktual yang dapat dijadikan alat bukti formal.

Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya membahas wanprestasi dan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik secara normatif atau berfokus pada platform besar dan wilayah perkotaan. Hingga saat ini belum ditemukan penelitian empiris yang secara spesifik mengkaji implementasi perlindungan hukum bagi *freelancer* jasa desain grafis digital sebagai pelaku usaha perorangan di daerah seperti Kota Singaraja, khususnya dalam menghadapi wanprestasi konsumen. Kesenjangan inilah yang menjadi *research gap* dalam penelitian ini

Untuk memberikan gambaran awal mengenai permasalahan wanprestasi dalam

aktivitas jasa desain grafis yang dilakukan oleh *freelancer*, peneliti melakukan penelusuran empiris pendahuluan melalui wawancara terhadap sejumlah *freelancer* desain grafis. Data awal ini disajikan semata-mata sebagai indikasi awal adanya permasalahan hukum yang berulang dalam hubungan hukum antara *freelancer* dan klien, dan tidak dimaksudkan untuk merepresentasikan keseluruhan populasi *freelancer*.

Tabel 1.1 Data Pengalaman Wanprestasi Freelancer Desain Grafis Di Kota Singaraja

No	Status Freelancer	Pernah Mengalami Wanprestasi	Perkiraan Frekuensi Kasus (3 Tahun)	Bentuk Wanprestasi Dominan
1	Mahasiswa	Ya	1	Pembatalan sepihak
2	Mahasiswa	Ya	2	Pembatalan Sepihak
3	Sudah bekerja	Ya	1	Penolakan hasil desain, dan pembatalan sepihak
4	Mahasiswa	Ya	1	Tidak dibayar
5	Mahasiswa	Ya	3	Pembatalan sepihak
6	Siswa	Ya	2	Tidak dibayar
7	Sudah bekerja	Ya	1	Pembatalan sepihak
8	Sudah bekerja	Ya	1	Tidak dibayar
9	Sudah bekerja	Ya	2	Pembatalan sepihak
10	Sudah bekerja	Ya	2	Tidak dibayar

Sumber : Olah Data Oleh Penulis

Tabel diatas menunjukkan gambaran awal mengenai pengalaman wanprestasi yang dialami oleh *freelancer* desain grafis dalam kurun waktu 2023–2025. Seluruh informan, baik yang berstatus mahasiswa maupun yang telah bekerja secara

profesional, menyatakan pernah mengalami wanprestasi. Frekuensi kejadian bervariasi, mulai dari satu hingga lebih dari tiga kali, dengan bentuk wanprestasi yang dominan berupa pembatalan sepihak, penolakan hasil desain tanpa dasar yang jelas, serta tidak dilakukannya pembayaran atas pekerjaan yang telah diselesaikan. Temuan awal ini mengindikasikan adanya permasalahan sistemik dalam hubungan hukum antara *freelancer* dan klien, khususnya terkait ketiadaan kontrak tertulis dan lemahnya posisi tawar *freelancer*.

Dalam penelitian ini, istilah *freelancer* merujuk pada pelaku usaha perorangan yang menyediakan jasa desain grafis digital secara independen, tanpa terikat hubungan kerja formal, serta memasarkan jasanya melalui media elektronik. Istilah *freelance* pertama kali diperkenalkan oleh Sir Walter Scott (1771–1832) di Britania Raya, berasal dari kata *free* (bebas) dan *lance* (tombak), yang menggambarkan tombak yang tidak terikat pada majikan tertentu. Dalam konteks modern, *freelancer* merujuk pada individu yang bekerja secara mandiri tanpa komitmen jangka panjang kepada satu pemberi kerja. Berdasarkan bentuk pengupahan, pekerja lepas dapat dibedakan menjadi dua. Pertama, pekerja lepas berbasis hasil, yakni mereka yang memiliki profesi atau keahlian tertentu, menawarkan jasanya secara independen, menerima imbalan atas hasil pekerjaan, dan hubungan kerjanya berakhir ketika tugas selesai misalnya penerjemah. Kedua, pekerja lepas berbasis waktu, yang biasanya bekerja untuk pengusaha dengan bayaran sesuai kehadiran atau durasi kerja (Dalimunthe & Fajri, 2023).

Freelancer desain berbasis digital turut membawa perubahan signifikan terhadap pola pembayaran dalam transaksi jasa. Saat ini, mayoritas pembayaran

dilakukan melalui transfer bank, dompet digital, atau platform pembayaran elektronik lainnya. Metode ini tidak hanya mempermudah jangkauan transaksi lintas wilayah, tetapi juga mempercepat proses pemenuhan kewajiban konsumen terhadap hak pelaku usaha sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian, baik secara tertulis maupun lisan melalui media elektronik. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat potensi permasalahan hukum yang kerap muncul. Tidak jarang terjadi pelanggaran dalam transaksi *freelancer* desain digital, seperti ketika pelaku usaha telah memenuhi kewajibannya dengan mengirimkan desain sesuai spesifikasi yang diminta, tetapi pihak konsumen tidak melaksanakan kewajiban pembayaran sebagaimana mestinya. Situasi ini menimbulkan persoalan perlindungan hukum bagi pelaku usaha jasa desain grafis digital dalam transaksi elektronik, khususnya ketika tidak terdapat perjanjian tertulis yang mengikat secara tegas. dalam kondisi demikian, pelaku usaha membutuhkan landasan hukum yang lebih konkret untuk menuntut haknya, terutama ketika konsumen melakukan wanprestasi. Dalam hal ini, ketentuan Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Kosumen Nomor 8 Tahun 1999 (yang selanjutnya di sebut UUPK) memberikan hak kepada pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan dan mendapat perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad tidak baik.

Namun pada kenyataannya, di Kota Singaraja menunjukkan bahwa hak-hak tersebut kerap diabaikan oleh konsumen. Bentuk wanprestasi yang terjadi seperti pembatalan sepihak setelah karya diserahkan, penundaan atau penolakan pembayaran tanpa alasan yang sah melanggar substansi Pasal 6 UUPK. Pelaku usaha yang seharusnya berada pada posisi dilindungi justru menjadi pihak yang dirugikan,

sehingga menimbulkan ketimpangan perlindungan hukum antara *das sollen* (apa yang seharusnya menurut hukum) dan *das sein* (apa yang terjadi dalam kenyataan). Fenomena pelanggaran terhadap Pasal 6 inilah yang menjadi dasar urgensi penelitian ini.

Pemasaran dan pendapatan dari usaha jasa desain grafis saat ini umumnya diperoleh melalui berbagai platform digital seperti *Instagram*, *website*, *WhatsApp*, dan media sosial lainnya. Dalam praktiknya, pelaku usaha desain grafis sering melakukan transaksi dan menyepakati kerja sama dengan klien atau konsumen melalui komunikasi berbasis pesan singkat, tanpa perjanjian tertulis yang jelas. Pola transaksi semacam ini menimbulkan berbagai persoalan hukum yang berpotensi merugikan pelaku usaha jasa desain digital. Tidak jarang terjadi kasus di mana konsumen membatalkan pesanan secara sepihak setelah desain selesai dikerjakan, menunda pembayaran. Kondisi ini mencerminkan adanya ketimpangan posisi hukum antara pelaku usaha dan konsumen, terutama ketika pelaku usaha tidak memiliki dokumen kontraktual yang dapat dijadikan dasar hukum untuk menuntut haknya secara formal apabila terjadi sengketa.

Sementara hukum perdata Indonesia memberikan fleksibilitas dalam bentuk perjanjian, yakni tidak mewajibkan bentuk tertulis sebagai satu-satunya bentuk yang sah, hal ini sering kali menjadi tantangan dalam praktik. Berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata), yang menyatakan bahwa :

“Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

- (1) sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- (2) kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

- (3) suatu hal tertentu; dan
- (4) suatu sebab yang halal.”

Dalam konteks ini, transaksi jasa desain digital melalui media digital seperti pesan singkat tetap dapat dikategorikan sebagai perjanjian sah apabila memenuhi unsur-unsur tersebut. Dalam hukum perdata, bentuk suatu perjanjian sangat menentukan kekuatan pembuktiannya di kemudian hari. Suatu kesepakatan yang dituangkan dalam bentuk tertulis yang sah akan memiliki kekuatan pembuktian yang sempurna apabila terjadi sengketa. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum secara transparan mengenai hak dan kewajiban para pihak, serta mencegah kemungkinan terjadinya konflik di masa depan (Butar dkk., 2023).

secara ideal, suatu perjanjian tertulis dibuat untuk mempertegas hak dan kewajiban para pihak, sekaligus memberikan jaminan alat bukti agar setiap pihak yang berpartisipasi di dalamnya memiliki kepastian hukum (Dantes & Kusuma, 2025). Dalam praktik transaksi jasa desain digital, komunikasi melalui media elektronik seperti pesan singkat, email, atau platform digital sering digunakan sebagai dasar kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen. Secara hukum, bentuk komunikasi ini tetap dapat dikategorikan sebagai perjanjian sah apabila memenuhi unsur-unsur sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Namun, tantangan utama muncul pada aspek pembuktian ketika terjadi sengketa hukum. Bukti digital seperti tangkapan layar percakapan, bukti transfer, atau rekaman suara belum tentu memiliki kekuatan pembuktian yang cukup di hadapan pengadilan, terutama jika tidak didukung oleh dokumentasi yang sistematis atau pengakuan eksplisit dari pihak konsumen.

Situasi ini menjadi semakin kompleks ketika konsumen melakukan tindakan yang

secara hukum dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, seperti pembatalan sepihak setelah desain selesai dibuat, penolakan pembayaran, atau penggunaan hasil karya tanpa izin. Berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdara, pelaku usaha yang dirugikan oleh wanprestasi berhak menuntut ganti rugi, asalkan dapat dibuktikan bahwa konsumen telah lalai memenuhi kewajibannya. Namun dalam transaksi informal berbasis digital, pelaku usaha sering kali tidak menyadari bahwa hak nya itu telah dilanggar.

Dalam konteks ini, Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum yang kuat bagi pelaku usaha, dengan menyatakan bahwa mereka berhak:

1. Menerima pembayaran sesuai kesepakatan,
2. Mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik,
3. Melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa,
4. Melakukan rehabilitasi nama baik apabila terbukti tidak bersalah.

Pelaku usaha digital memiliki hak hukum yang sering kali terabaikan dalam transaksi informal, padahal mereka adalah subjek hukum yang sah dan berhak atas perlindungan ketika konsumen melakukan wanprestasi. Dengan demikian, fokus perlindungan hukum tidak hanya harus diarahkan kepada konsumen, tetapi juga kepada pelaku usaha yang telah memenuhi kewajibannya namun tetap dirugikan secara sepihak. Kajian terhadap wanprestasi konsumen dalam transaksi elektronik jasa desain digital menjadi penting untuk memperkuat posisi hukum pelaku usaha dan mendorong terciptanya keadilan kontraktual dalam ekosistem digital.

Dalam konteks ini, keberadaan peraturan perundang-undangan yang secara

spesifik mengatur sistem transaksi elektronik menjadi sangat penting. Salah satu perangkat hukum yang relevan adalah Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut ITE). Undang-undang ini memberikan pengakuan bahwa informasi elektronik dan dokumen digital merupakan alat bukti hukum yang sah. Hal ini tercantum dalam Pasal 5 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa:

- a. Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik dan/ atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.
- b. Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik dan/ atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia.
- c. Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan Sistem Elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini.
- d. Ketentuan mengenai Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku dalam hal diatur lain dalam Undang-Undang.”

Dalam kaitannya dengan *freelancer* jasa desain grafis digital, ketentuan ini memberikan landasan hukum bahwa komunikasi digital seperti *chat*, *e-mail*, dan bukti transfer dapat digunakan sebagai bukti sah dalam membuktikan keberadaan dan pelaksanaan perjanjian, sekalipun tanpa dokumen tertulis formal. Selain itu, pelaku usaha digital juga memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi yang jujur dan tidak menyesatkan, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 7 ayat 2 UUPK yang menyatakan bahwa:

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

Dalam transaksi jasa desain digital, *freelancer* atau pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk menyampaikan informasi produk secara lengkap dan benar,

sebagaimana diatur dalam Pasal 48 ayat (1) PP Nomor 71 Tahun 2019, yang menyatakan:

“Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.”

Kewajiban ini mencakup kejelasan spesifikasi desain, harga, waktu pengerjaan, serta hak konsumen untuk mengajukan komplain. Namun, ketika pelaku usaha telah memenuhi kewajiban tersebut dan konsumen tetap melakukan tindakan sepihak seperti pembatalan tanpa dasar atau penolakan pembayaran, maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Berdasarkan Pasal 1243 KUHPdata, pelaku usaha berhak menuntut ganti rugi apabila dapat dibuktikan bahwa konsumen lalai memenuhi kewajibannya.

Lebih lanjut, Pasal 46 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP PSTE) menegaskan bahwa Transaksi Elektronik (Kontrak Elektronik) dianggap sah apabila terdapat kesepakatan para pihak serta memenuhi syarat-syarat subjektif dan objektif lainnya. Kesepakatan ini dapat dibuktikan melalui tindakan penerimaan, penggunaan hasil karya, atau komunikasi digital yang menunjukkan persetujuan. Dengan dasar tersebut, pelaku usaha yang telah menyelesaikan pekerjaan sesuai kesepakatan memiliki landasan hukum untuk menuntut pertanggungjawaban konsumen yang melanggar. Dengan dokumentasi digital yang sistematis dan pemenuhan kewajiban secara profesional, posisi hukum *freelancer* menjadi lebih kuat saat menghadapi sengketa.

Namun, pendekatan yuridis normatif saja tidak cukup untuk memberikan

gambaran utuh mengenai permasalahan ini. Hingga saat ini belum ada penelitian yang secara khusus memotret pengalaman langsung para *freelancer* desain grafis digital di Kota Singaraja dalam menghadapi kasus wanprestasi. Diperlukan penggalian data lapangan untuk mengetahui sejauh mana ketentuan perlindungan hukum yang diatur dalam peraturan perundang-undangan benar-benar dilaksanakan dalam praktik. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengisi kesenjangan antara *law in books* (aturan yang berlaku) dan *law in action* (penerapan di lapangan), sekaligus menghasilkan temuan yang relevan secara akademis dan bermanfaat praktis bagi pelaku usaha jasa desain grafis digital.

Ketika konsumen bertindak tidak jujur atau wanprestasi, pelaku usaha kerap kali tidak memiliki landasan hukum yang kuat untuk menuntut haknya secara formal, padahal dalam undang-undang perlindungan konsumen dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti tidak bersalah;
5. Serta hak-hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Ketentuan ini menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak hanya berkewajiban memberikan layanan, tetapi juga berhak atas perlindungan hukum apabila konsumen melakukan tindakan yang merugikan secara sepihak. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa desain digital yang telah memenuhi kewajiban dalam perjanjian elektronik.

Permasalahan wanprestasi dalam transaksi jasa desain digital tidak hanya

bersifat teoritis, tetapi telah muncul dalam praktik peradilan. Meskipun transaksi dilakukan melalui platform digital tanpa kontrak tertulis formal, pengadilan tetap mengakui keberadaan perjanjian berdasarkan komunikasi elektronik dan tindakan pelaksanaan jasa.

Putusan ini menegaskan bahwa pelaku usaha yang telah menyelesaikan pekerjaan sesuai kesepakatan memiliki hak hukum untuk menuntut ganti rugi atas pelanggaran kewajiban kontraktual oleh konsumen. Hal ini sejalan dengan Pasal 1243 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa ganti rugi dapat dituntut apabila debitur lalai memenuhi kewajibannya. Selain itu, Pasal 49 ayat (1) PP Nomor 71 Tahun 2019 menegaskan bahwa transaksi elektronik sah dan mengikat sejak tercapainya kesepakatan para pihak, termasuk melalui tindakan penerimaan atau penggunaan hasil karya. Majelis menilai adanya kesepakatan melalui korespondensi elektronik dan pelaksanaan jasa oleh penggugat, sementara tergugat melakukan pembatalan sepihak pasca pekerjaan selesai. Alat bukti yang dipertimbangkan termasuk tangkapan layar komunikasi, bukti serah terima hasil, dan bukti pembayaran yang tidak dipenuhi. Pengadilan menyimpulkan terjadi wanprestasi dan mengabulkan tuntutan kompensasi sesuai proporsi pekerjaan yang telah dilaksanakan

Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi pada pengembangan kajian hukum perdata, khususnya dalam perlindungan hukum bagi *freelancer* jasa desain grafis digital, tetapi juga menjadi rujukan praktis yang dapat digunakan para pelaku usaha kreatif di daerah. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi implementatif untuk memperkuat posisi tawar *freelancer*, mendorong kesadaran hukum, serta membangun ekosistem transaksi elektronik yang

lebih adil dan aman di Kota Singaraja.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Maraknya wanprestasi oleh konsumen dalam transaksi elektronik jasa desain grafis digital, seperti pembatalan sepihak setelah desain selesai, penundaan atau penolakan pembayaran, hingga penggunaan hasil karya tanpa pemenuhan kewajiban dalam transaksi.
2. Rendahnya wawasan *freelancer* mengenai keberadaan dan substansi peraturan perundang-undangan yang sebenarnya memberikan perlindungan hukum bagi mereka, seperti KUHPdata, UUPK, UU ITE, dan PPSTE, sehingga hak-hak hukum yang dimiliki sering tidak dimanfaatkan secara optimal.
3. Rendahnya kesadaran hukum para pihak dalam memahami dan menjalankan hak serta kewajiban yang tercantum dalam perjanjian, baik secara tertulis maupun elektronik, antara pihak pertama dan pihak kedua, sehingga berpotensi menimbulkan sengketa atau wanprestasi.
4. Kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan (*law in books vs law in action*) terkait penerapan perlindungan hukum bagi *freelancer* desain grafis digital di Singaraja.
5. Kurangnya strategi mitigasi sengketa yang dimiliki *freelancer* untuk menghadapi konsumen wanprestasi, baik melalui langkah preventif (kontrak) maupun langkah represif (gugatan/mediasi).

sebagaimana diatur dalam Pasal 48 ayat (1) PP Nomor 71 Tahun 2019, yang menyatakan:

“Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.”

Kewajiban ini mencakup kejelasan spesifikasi desain, harga, waktu pengerjaan, serta hak konsumen untuk mengajukan komplain. Namun, ketika pelaku usaha telah memenuhi kewajiban tersebut dan konsumen tetap melakukan tindakan sepihak seperti pembatalan tanpa dasar atau penolakan pembayaran, maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Berdasarkan Pasal 1243 KUHPdata, pelaku usaha berhak menuntut ganti rugi apabila dapat dibuktikan bahwa konsumen lalai memenuhi kewajibannya.

Lebih lanjut, Pasal 46 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP PSTE) menegaskan bahwa Transaksi Elektronik (Kontrak Elektronik) dianggap sah apabila terdapat kesepakatan para pihak serta memenuhi syarat-syarat subjektif dan objektif lainnya. Kesepakatan ini dapat dibuktikan melalui tindakan penerimaan, penggunaan hasil karya, atau komunikasi digital yang menunjukkan persetujuan. Dengan dasar tersebut, pelaku usaha yang telah menyelesaikan pekerjaan sesuai kesepakatan memiliki landasan hukum untuk menuntut pertanggungjawaban konsumen yang melanggar. Dengan dokumentasi digital yang sistematis dan pemenuhan kewajiban secara profesional, posisi hukum *freelancer* menjadi lebih kuat saat menghadapi sengketa.

Namun, pendekatan yuridis normatif saja tidak cukup untuk memberikan

gambaran utuh mengenai permasalahan ini. Hingga saat ini belum ada penelitian yang secara khusus memotret pengalaman langsung para *freelancer* desain grafis digital di Kota Singaraja dalam menghadapi kasus wanprestasi. Diperlukan penggalian data lapangan untuk mengetahui sejauh mana ketentuan perlindungan hukum yang diatur dalam peraturan perundang-undangan benar-benar dilaksanakan dalam praktik. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengisi kesenjangan antara *law in books* (aturan yang berlaku) dan *law in action* (penerapan di lapangan), sekaligus menghasilkan temuan yang relevan secara akademis dan bermanfaat praktis bagi pelaku usaha jasa desain grafis digital.

Ketika konsumen bertindak tidak jujur atau wanprestasi, pelaku usaha kerap kali tidak memiliki landasan hukum yang kuat untuk menuntut haknya secara formal, padahal dalam undang-undang perlindungan konsumen dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti tidak bersalah;
5. Serta hak-hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Ketentuan ini menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak hanya berkewajiban memberikan layanan, tetapi juga berhak atas perlindungan hukum apabila konsumen melakukan tindakan yang merugikan secara sepihak. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa desain digital yang telah memenuhi kewajiban dalam perjanjian elektronik.

Permasalahan wanprestasi dalam transaksi jasa desain digital tidak hanya