



LAMPIRAN-LAMPIRAN



LAMPIRAN 01

SURAT PELAKSANAAN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL

Alamat : Jalan Udayana No. 11 Singaraja
Telepon : (0362) 23884, Fax : (0362) 29884, Email : fhis@undiksha.ac.id

Nomor : 76/UN48.8.1/PT.01.04/2026 Singaraja, 14 Januari 2026
Lampiran : -
Hal : Pengumpulan Data

Kepada Yth. :
Santina Florist
Jalan Raya Goagong, Gg. Mekar Sari, No.18 Jimbaran, Kec. Kuta Selatan,
Kabupaten Badung - Bali
di Tempat

Dengan hormat, dalam rangka melengkapi syarat-syarat penyusunan skripsi dengan judul
"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA
ATAS PRODUK cacat DALAM JUAL BELI E - COMMERCE STUDI KASUS
SANTINA FLORIST PADA PLATFORM INSTAGRAM", kami mohon ijin untuk
melakukan pengumpulan data melalui wawancara tentang kasus produk cacat, yang diperlukan oleh:

Nama Mahasiswa : Catharina Jean Sinaga
Nomor Induk Mahasiswa : 2214101026
F a k u l t a s : Hukum dan Ilmu Sosial (FHIS)
Jurusan : Hukum dan Kewarganegaraan
Program Studi : Ilmu Hukum

Atas perhatiannya dan bantuan Saudara, kami sampaikan terima kasih.

A.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Dewa Gede Sudika Mangku
NIP. 198412272009121007

Tembusan
1. Arsip



Catatan
• BLU/PT No. 11 Tahun 2009 Pasal 5 ayat 1 "Tebusansi Elektronik dan atau Dokumen Elektronik dan atau hasil cetakannya merupakan alat bukti hukum yang sah"
• Dokumen ini terdapat tanda tangan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BafE
• Sifat ini dapat dibuktikan keabsahannya dengan menggunakan q-code yang telah tersedia



Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian



LAMPIRAN 02

PEDOMAN WAWANCARA

Lampiran 02. Daftar Pertanyaan Wawancara

Pertanyaan wawancara dengan narasumber Bapak Rizal Saragih, S.Pb. selaku owner

Santina Florist:

1. Sejak kapan Santina Florist mulai menjalankan usaha, khususnya melalui media *online* seperti Instagram?
2. Produk apa saja yang ditawarkan kepada konsumen, dan produk mana yang paling sering dipesan?
3. Bagaimana sistem pemesanan yang dilakukan oleh konsumen di Santina Florist?
4. Bagaimana cara Santina Florist memastikan kualitas produk sebelum dikirim kepada konsumen?
5. Apakah pernah terjadi produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan pesanan atau mengalami kerusakan?
6. Faktor apa saja yang biasanya menyebabkan produk menjadi cacat atau tidak sesuai dengan pesanan?
7. Apa tindakan yang dilakukan oleh Santina Florist apabila konsumen menerima produk yang cacat atau tidak sesuai?
8. Apakah Santina Florist memiliki kebijakan terkait penggantian barang atau pengembalian uang (*refund*)?
9. Bagaimana prosedur yang harus dilakukan konsumen untuk menyampaikan komplain?
10. Apakah Santina Florist mengetahui adanya aturan hukum terkait perlindungan konsumen?
11. Menurut Anda, seberapa penting perlindungan konsumen dalam menjalankan usaha berbasis *online*?

12. Apa saja upaya yang dilakukan untuk menjaga kepercayaan konsumen?
13. Apa kendala yang sering dihadapi dalam menangani komplain dari konsumen?
14. Apakah konsumen pernah mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan?
15. Bagaimana cara Santina Florist mengatasi kesalahpahaman dengan konsumen?
16. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki dalam sistem penjualan *online* agar konsumen lebih terlindungi?
17. Apa harapan ke depan bagi Santina Florist dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen?





LAMPIRAN 03

DAFTAR NAMA NARASUMBER

Lampiran 03 Daftar Narasumber 1.

1. Nama : Rizal Saragih, S.Pb.
Jabatan : Pemilik toko santina Florist





LAMPIRAN 04

DOKUMENTASI PENELITIAN



Lampiran 04 Wawancara bersama pemilik santina florist



Lampiran 05 Wawancara bersama responden



Lampiran 06 Wawancara bersama responden



Lampiran 07 Wawancara bersama responden



Lampiran 08 Wawancara bersama responden



Lampiran 09 Wawancara bersama responden

