

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA STUDIO
REKAMAN (SUATU PENELITIAN DI KOTA BANDA ACEH)**

***THE CONSUMER PROTECTION FOR THE USERS OF RECORDING STUDIO
(A RESEARCH IN BANDA ACEH CITY)***

Ridho Brilian Laksamana

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No.1, Darussalam, Banda Aceh - 23111
e-mail: laksamanaridho@gmail.com

Mustakim

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putro Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111
e-mail : mustakim_fh@unsyiah.ac.id

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa studio rekaman di Kota Banda Aceh, tanggung jawab pelaku usaha studio rekaman terhadap konsumen yang mengalami pelanggaran hak atas konsumen pengguna jasa studio rekaman di Kota Banda Aceh, dan bagaimana penyelesaian sengketa konsumen atas pelanggaran hak konsumen pengguna jasa studio rekaman di Kota Banda Aceh. Hasil penelitian menjelaskan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen di Kota Banda Aceh masih sangat lemah. Hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran konsumen dan pelaku usaha akan hak dan kewajibannya, disamping itu faktor lain adalah kurangnya peran pemerintah dan instansi terkait dalam mengedukasi masyarakat terkait UUPK. Pertanggung jawaban pelaku usaha studio rekaman dan konsumen belum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, hal ini dikarenakan ketidaktahuan konsumen dan pelaku usaha akan keberadaan UUPK sehingga konsumen tidak memperoleh kepastian hukum. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Banda Aceh belum sesuai dengan UUPK, bentuk perlindungan yang diberikan oleh UUPK yaitu upaya preventif dan represif, namun yang terjadi di Wilayah Banda Aceh, tidak ada satupun konsumen pengguna jasa studio rekaman yang melaporkan pelanggaran yang terjadi atas kerugian yang diderita. Hal ini menyebabkan tidak adanya tindakan hukum kongkret dari penegak hukum. Disarankan kepada konsumen untuk menjadi konsumen cerdas, kepada pelaku usaha diharapkan dapat melakukan usahanya berlandaskan asas-asas UUPK, untuk pemerintah diharapkan dapat terus mengedukasi masyarakat terkait pentingnya UUPK agar tidak terjadi pelanggaran yang dapat merugikan konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pengguna Jasa, Studio Rekaman.

Abstract – This research aims to analyse how the legal protection towards recording studio services consumers in Banda Aceh city, the responsibility of recording studio management towards consumers whom experience violations of the recording studio services consumers rights in Banda Aceh city, and how to resolve consumer disputes over violations of recording studio services consumers rights in Banda Aceh city. The results showed that legal protections for consumers in Banda Aceh are still very weak. This is due to the lack of awareness from the consumers and the entrepreneur in regard to their rights and obligations. On the other hand, there is also a lack of role from the government and related agencies in educating the public regarding the consumers protection law. The liability of the recording studio management and the consumers has not been in accordance with the provisions of the legislation, this is due to the ignorance of consumers and businesses about the existence of consumers protection law which resulted with the consumers were not receive legal certainty. The Consumer Dispute Resolution in Banda Aceh has not conforming with the consumers protection law, the forms of protection provided by the consumers protection law are preventive and repressive efforts, but in Banda Aceh region, none of the recording studio services consumers report the occurred violations for the loss suffered. This situations led to the absence of concrete legal action from the law enforcement officer. Therefore, it is recommended to the consumers to become the smart consumers, to the entrepreneurs are expected to conduct their business based on the principles of consumers protection law, and for the governments are expected to continue to promulgate the public on the importance of consumers protection law in order to prevent the occurring of any violations that can harm consumers.

Keywords: Consumers Protection, Service Users, Recording Studio.

PENDAHULUAN

Dalam melakukan kegiatan pada bidang dagang dan jasa diperlukan hukum yang melakukan perlindungan hukum kepada pengguna bidang tersebut, peran hukum tersebut dalam memberikan perlindungan kepada pengguna jasa/ barang tersebut sangatlah penting dalam menjalankan keperluan hidup sehari-hari yang kian hari semakin mengalami perubahan sampai menimbulkan masalah-masalah yang kian berkembang khususnya pada bidang barang dan jasa tersebut.¹

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya ditulis UUPK ialah perhatian pemerintah yang diberikan untuk mengawasi serta memberikan jaminan atas hukum kepada para pengguna bidang barang maupun jasa, seperti pengusaha yang menyediakan barang atau jasa maupun para pengguna atas barang atau jasa tersebut. Antara mereka terdapat suatu hubungan yang saling berkesinambungan satu sama lain dimana para penyedia barang/jasa tersebut sangat memerlukan atas kehadiran pengguna atas barang/jasa yang diberikan dan juga pengguna pun sangat membutuhkan barang/jasa yang disediakan oleh pelaku usaha tersebut untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dalam rangka mencapai tujuan bernegara.

Salah satu jenis usaha dibidang jasa salah satunya adalah studio rekaman, studio rekaman adalah suatu usaha yang bergerak dalam pelayanan dibidang produksi dan pemasaran suatu karya cipta musik², perubahan tren dan revolusi digital dibidang industri musik yang kian memudahkan para pencipta/pelaku seni musik untuk memproduksi dan mengabadikan karya mereka. Salah satu alasan lain mengapa jasa rekaman yang ditawarkan studio rekaman mulai diminati adalah karena maraknya tren publikasi karya pada *platform* Youtube yang memberikan kesempatan bagi pemilik kontennya untuk memperoleh popularitas dan menghasilkan uang apabila mereka mendapat jumlah akses yang banyak dari peminat platform Youtube.

Namun dalam hubungan hak dan kewajiban antara pihak pengkarya musik sebagai konsumen dan studio rekaman sebagai penyedia jasa kerap kali terjadi pelanggaran yang dapat merugikan konsumen. Contohnya, hilangnya atau rusaknya data rekaman sebelum karya selesai diproduksi, studio rekaman tidak menyelesaikan kewajibannya untuk menyelesaikan

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Buku I, Jakarta : Sinar Grafika, 2008, hlm 4

² Phillips, Scott L., *Beyond College and Career Guide in Music Technology*. New York: Oxford University Press. 2013, hlm. 39-43.

produksi pada waktu yang diperjanjikan, dan membocorkan/menjual *master file* milik konsumen dalam pasar musik digital.

Dalam hal ini, studio rekaman sebagai pelaku usaha semestinya dapat memahami bahwa konsumen disamping memiliki kewajiban, terdapat pula kepentingan yang perlu dipenuhi sebagaimana diamanahkan dalam Pasal 4 huruf (a) UUPK yang berbunyi "*Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa*".

Pada beberapa kesempatan, ketidaktahuan konsumen atas hak-haknya digunakan oleh pelaku usaha untuk mengakali pengguna jasa maupun barang tersebut. Keadaan tersebut membuat kedudukan pengguna jasa/barang tersebut sebagai pihak yang tidak berdaya di mata hukum, sekaligus dirugikan secara ekonomis. Berdasarkan hasil wawancara dengan korban diatas dapat disimpulkan bahwa sebahagian pengguna jasa/barang tidak memperoleh hak-hak pelaku atas jasa/barang seperti tercantum pada UUPK yang mengatur tentang hak-hak tersebut.

Adapun identifikasi masalah yakni:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa studio rekaman di Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha studio rekaman terhadap konsumen yang mengalami pelanggaran hak atas konsumen pengguna jasa studio rekaman di Kota Banda Aceh?
3. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen atas pelanggaran hak konsumen pengguna jasa studio rekaman di Kota Banda Aceh?

Adapun tujuan penelitian ini yakni:

1. Menjelaskan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa studio rekaman di Kota Banda Aceh.
2. Menjelaskan pertanggung jawaban pelaku usaha studio rekaman terhadap konsumen yang dirugikan oleh pihak studio rekaman.
3. Menjelaskan penyelesaian sengketa konsumen atas kesalahan dan kelalaian oleh studio rekaman tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai yaitu yuridis empiris, yang merupakan penelitian yang melihat gejala yang terjadi di lapangan.

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kota B.Aceh.

2. Populasi

Populasi ialah semua objek atau individu, gejala atau seluruh kejadian ataupun seluruh unit yang ingin diteliti³. Adapun populasi penelitian ini yakni para konsumen pengguna jasa studio rekaman dan pelaku usaha bidang jasa studio rekaman.

Metode Pengambilan Sampel

Cara pengambilan sampel penelitian ini dilakukan melalui cara *Purposive Sampling*, yakni dari semua populasi diambil beberapa responden beserta informan diperkirakan bisa menjadi wakil atas populasi berdasarkan tujuan penelitian. Adapun sampel pada penelitian ini yaitu:

1. Responden
 - a. Penyanyi dan Grup Musik sebanyak 3 orang; dan
 - b. Pemilik Jasa Studio Rekaman sebanyak 3 orang.
2. Informan
 - a. Perwakilan Komunitas Gabungan Musisi Aceh (GMA) sebanyak 1 orang; dan
 - b. Ketua Yayasan perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) sebanyak 1 orang.
 - c. Notaris.

Metode Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data sekunder yang terdiri dari buku-buku, jurnal, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Dalam penelitian ini sumber data sekunder adalah data yang berupa dokumen, majalah, referensi dan berbagai buku atau informasi dari berbagai media massa yang berkaitan dengan objek penelitian.⁴

Cara Menganalisis Data

Data yang didapat lalu dianalisis melalui metode pendekatan *kualitatif deskriptif* yaitu penelitian yang dituangkan dalam bentuk analisa serta landasan teori yang di gabungkan dengan hasil dilapangan.

³ Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005, hlm. 119.

⁴ Khudzalifah Dimiyati dan Kelik Wardiono, *Metode Penelitian Hukum*, Buku Pegangan Kuliah, Surakarta; FH UMS, 2004, hlm. 47.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Studio Rekaman di Kota Banda Aceh

Perlindungan hukum memiliki bagian yang berhubungan dengan keadilan. Menurut Soedirman Kartohadiprojo, hakikatnya tujuan hukum mencapai keadilan. Oleh karena itu untuk menegakan keadilan sangat dibutuhkan perlindungan terhadap pengguna barang/jasa, salah satunya penegakan keadilan di bidang perlindungan konsumen. Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu cepat, industri kreatif mendapatkan ruang kreasi dan ekonomi yang mudah di terima oleh masyarakat, antusiasme para pencipta dan pelaku seni musik di Kota Banda Aceh untuk merekam dan mempublikasi karya mereka semakin meningkat. Kehadiran studio rekaman di Kota Banda Aceh yang menawarkan biaya produksi yang relatif lebih murah daripada kota lain diluar Provinsi Aceh tentu menggugah para pencipta dan pelaku seni musik di Kota Banda Aceh untuk memproduksi karya mereka.

Adapun hal lain yang menunjang antusiasme para pelaku musik adalah lahirnya banyak platform digital publishing seperti *Youtube, Spotify, Joox, Apple Music, Tidal, Deezer*, dan *Amazon* yang memungkinkan karya dari pelaku musik dapat dinikmati dalam skala internasional dan dapat menghasilkan uang, hal ini membuat para pelaku musik menjadikan media publishing digital sebagai ajang unjuk kreasi dan mencari penghasilan.⁵

Dalam tren publikasi karya seni di era modern ini, para pencipta karya sering disebut dengan sebutan *Content Creator*, seperti yang kita ketahui *Content Creator* memiliki hubungan yang dekat dengan dunia digital kreatif, sebab *Content Creator* merupakan sebuah pekerjaan yang menciptakan suatu konten yang terdiri dari gambar, tulisan video maupun suara yang memiliki tujuan sebagai media informasi dan pertunjukan yang dituangkan melalui media YouTube atau platform lainnya.⁶

Dalam konteks perlindungan hukum terhadap konsumen di Kota Banda Aceh, makna perlindungan hukum seperti yang kita ketahui selalu dihubungkan dengan adanya hal-hal yang mengambil atas hak-hak masyarakat yang dilakukan baik masyarakat ataupun penguasa. Philipus M. Hadjon memilah perlindungan hukum menjadi 2 (dua) jenis, yaitu:

⁵ Muhammad Purnama, Perwakilan Komunitas Gabungan Musisi Aceh (GMA), *Wawancara*, Tanggal 15 Januari 2021. Pukul 09.30 WIB.

⁶ Muhammad Purnama, Perwakilan Komunitas Gabungan Musisi Aceh (GMA), *Wawancara*, Tanggal 15 Januari 2021. Pukul 09.30 WIB.

a. Perlindungan Hukum Preventif

Tujuan dari perlindungan ini yakni untuk mencegah atas terjadinya suatu perbuatan yang bertentangan dengan hukum. Hal ini ada pada aturan yang bertujuan mencegah terhadap terjadinya suatu tindakan yang bertentangan dengan hukum dengan memberikan sinyal-sinyal yang tidak boleh dilakukan dengan tujuan dapat mencegah seseorang untuk melakukan tindakan tersebut. Pemerintah telah melakukan upaya pencegahan dengan membentuk UUTPK, dengan ini diharapkan UUTPK dapat mendorong perusahaan barang/ jasa yang sehat yang tidak merugikan pengguna atas barang/ jasa tersebut. Diharapkan upaya ini dapat menaikkan kedudukan pengguna barang/jasa serta meningkatkan pengetahuan dan kepedulian untuk tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan orang lain pada sektor barang/ jasa.

b. Perlindungan Hukum Represif

Tujuan hukum dari perlindungan hukum represif ialah menyelesaikan masalah yang dialami. Dalam menyelesaikan masalah dapat ditempuh pada peradilan yang memiliki kewenangan, cara menyelesaikan masalah yang timbul dapat dilaksanakan melalui litigasi dan non litigasi. Penyelesaian masalah dengan cara litigasi ialah bentuk penyelesaian melalui Pengadilan sedangkan non litigasi melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional, dan badan-badan lainnya yang dibentuk pemerintah.

2. Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Studio Rekaman Kepada Konsumen

Dalam hal melaksanakan usahanya, pelaku usaha harus berpegang teguh pada prinsip tanggung jawab sebagai pelaku usaha. Tanggung jawab perlu ditanamkan pada setiap diri pelaku usaha untuk menghindari terjadinya tindakan yang merugikan pengguna atas barang/ jasa tersebut seperti ingkar janji.

Berdasarkan hasil penelitian ini, ada beberapa jenis kesalahan dan kelalaian yang telah dilakukan oleh pelaku usaha studio rekaman terhadap responden. Pada responden pertama, atas nama Maulana mengalami wanprestasi yang dilakukan oleh Pelaku Usaha karena tidak diselesaikannya tugas pasca produksi (editing, mixing dan mastering) dalam waktu yang diperjanjikan⁷, pada responden kedua, atas nama Irsyad Khairi telah mengalami kerugian moral dan ekonomi karena pelaku usaha telah melakukan perbuatan melawan hukum yaitu, data *Master File* pada karya orisinil Irsyad Khairi dijual pada pasar musik online tanpa seizin

⁷ Maulana, Korban Pelanggaran atas Perlindungan Konsumen, *Wawancara*, Tanggal 8 Januari 2021. Pukul 17.28 WIB.

pengkaryanya.⁸ Selanjutnya pada responden ketiga, yaitu atas nama Aminullah, telah mengalami kerugian karena kelalaian pelaku usaha studio rekaman atas hilangnya data *Master File* rekaman sebelum proses produksinya selesai.⁹

Hasil dari wawancara dengan responden ke-1 (satu) bernama Maulana¹⁰, saat terjadi wanprestasi pada tanggal 17 Februari 2019 di salah satu studio rekaman di Kota Banda Aceh, pihak studio rekaman tidak menyelesaikan tugas pasca produksi rekaman yang seharusnya diselesaikan pada tanggal 16 Februari sesuai perjanjian yang dibuat pada tanggal 5 Januari 2019. Padahal responden telah membayar penuh keseluruhan biaya jasa rekaman sebesar Rp. 1.200.000 pada tanggal 8 Februari 2019. Menurut keterangan responden, lagu yang dikerjakan itu tidak kunjung selesai sampai dengan saat ini, pelaku usaha telah pindah ke Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau untuk bekerja, pelaku usaha tidak bisa dihubungi, dan studio nya telah tutup.

Selanjutnya setelah mewawancarai responden ke-2 (dua) yaitu Irsyad Khairi ditemukan informasi bahwa data *Master File* lagu yang ia rekam pada salah satu studio rekaman di Banda Aceh tanpa sepengetahuannya pada salah satu website penjualan musik digital bernama *Splice*, responden mengetahui itu saat sebuah email persetujuan penjualan dari website *splice*. Hal ini tentu sangat merugikan responden terutama secara moral dan ekonomi. Responden kedua melakukan proses rekaman lagu di studio rekaman bernama “Beat Studio” yang berlokasi di Lampriet.¹¹

Responden ketiga (3) yang bernama Aminullah, mengalami kehilangan data Master File hilang sebelum responden menikmati dan mendapatkan hasil produksi rekamannya karna kelalaian pihak studio rekaman yang tidak menerapkan sistem *auto-backup data* pada komputer yang digunakan untuk rekaman. Responden melakukan proses rekaman lagu di studio rekaman bernama “OH Creative House”.¹²

Dalam kasus di atas konsumen menderita kerugian seperti yang tercantum pada pasal 19 UUTPK, yang dimaksud dengan Pasal 19 UUTPK ini ialah jika pengguna barang/ jasa

⁸ Irsyad Khairi, Korban Pelanggaran atas Perlindungan Konsumen, *Wawancara*, Tanggal 8 Januari 2021. Pukul 13.57 WIB.

⁹ Aminullah, Korban Pelanggaran atas Perlindungan Konsumen, *Wawancara*, Tanggal 9 Januari 2021. Pukul 11.30 WIB.

¹⁰ Maulana, Korban Pelanggaran atas Perlindungan Konsumen, *Wawancara*, Tanggal 8 Januari 2021. Pukul 17.28 WIB.

¹¹ Irsyad Khairi, Korban Pelanggaran atas Perlindungan Konsumen, *Wawancara*, Tanggal 8 Januari 2021. Pukul 13.57 WIB.

¹² Aminullah, Korban Pelanggaran atas Perlindungan Konsumen, *Wawancara*, Tanggal 9 Januari 2021. Pukul 11.30 WIB.

mengalami kerugian seperti adanya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karna menggunakan barang/ jasa yang diperdagangkan, pelaku usaha wajib menggantikan kerugian, dengan cara mengembalikan uang, mengganti barang, atau memberikan santunan.

Melakukan ganti rugi tersebut bisa dikerjakan dalam waktu paling lambat 7 hari setelah transaksi. Dengan maksud ketentuan ini dapat diselesaikan di pengadilan, namun pelaku berkewajiban juga memberikan ganti rugi. Namun dapat diperhatikan pada Pasal 19 Ayat (5) disimpulkan bahwa yang dimaksud ketika kesalahan bukan atas kehendak produsen, maka produsen tidak perlu melakukan kewajiban tersebut.

3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Atas Pelanggaran Hak Konsumen Pengguna Jasa Studio Rekaman di Kota Banda Aceh

Berdasarkan pasal 8 UUPK, konsumen diberikan jaminan perlindungan terhadap perbuatan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen. Selanjutnya berdasarkan pasal 23 UUPK, diatur bahwa pengguna jasa/barang bisa mengajukan gugatan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau ke pengadilan. Selanjutnya pasal 52 UUPK, salah satu kewenangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ialah menerima aduan secara tertulis atau tidak tertulis dari pengguna jasa/barang tersebut mengenai terjadinya pelanggaran yang dialaminya.

Namun, sangat disayangkan, Kota Banda Aceh belum memiliki BPSK, hanya tiga Kabupaten di Provinsi Aceh yang telah memiliki BPSK, yaitu Kabupaten Bener Meriah, Kabupaten Aceh Tengah, dan Kabupaten Aceh Utara.¹³ Hal ini tentu sangat memprihatinkan, mengingat Kota Banda Aceh sebagai Ibu Kota Provinsi, seharusnya lebih membutuhkan badan yang bergerak dalam upaya melindungi konsumen.

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Fahmiwati, yaitu ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) Banda Aceh, beliau mengakui bahwa tingkat kesadaran masyarakat dan pelaku usaha akan perlindungan konsumen di Kota Banda Aceh masih sangat rendah. Disamping itu, untuk saat ini belum pernah ada konsumen yang dirugikan melakukan pengaduan pada YaPKA, khususnya tidak pernah ada aduan dari pada konsumen pengguna studio rekaman yang dirugikan.¹⁴

¹³ Fahmiwati, Ketua YaPKA, *Wawancara*, Tanggal 19 Januari 2021, Pukul 10.11 WIB.

¹⁴ Fahmiwati, Ketua YaPKA, *Wawancara*, Tanggal 19 Januari 2021, Pukul 10.11 WIB.

Idealnya proses penyelesaian sengketa konsumen secara non-litigasi di Banda Aceh, dapat diakomodir oleh BPSK, agar penyelesaian sengketa konsumen di Banda Aceh dapat ditangani langsung oleh Badan yang benar-benar kompeten dalam menyelesaikan sengketa-sengketa konsumen yang akan datang. Minimnya pengetahuan hukum pada konsumen, kerap kali membuat para konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha kesulitan untuk menuntut secara litigasi, hal itu pula yang menyebabkan para konsumen memilih untuk menyelesaikan masalahnya secara personal tanpa menggunakan mekanisme hukum yang telah disediakan pada UUTPK. Hal itu mengakibatkan belum adanya tindakan konkret daripada penegak hukum.

Penyelesaian sengketa konsumen pada kasus yang dialami oleh responden¹⁵ yaitu dengan upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Hal ini tergantung atas penggunaan suatu jasa yang merugikan konsumen seperti kerugian materiil atau moral konsumen. Oleh sebab itu selain upaya penyelesaian negosiasi dan ganti rugi pada studio rekaman di Kota Banda Aceh dibutuhkan adanya BPSK untuk dapat secara proaktif dalam menyelesaikan permasalahan perlindungan konsumen terkhusus pada kesalahan dan kelalaian yang dilakukan studio rekaman di Kota Banda Aceh. Serta pentingnya sosialisasi hak dan kewajiban pelaku usaha dan pengguna.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi pengguna jasa/barang di Banda Aceh masih sangat lemah. Dilihat dari aspek kesadaran konsumen atas perlindungan konsumen, implementasi dilapangan masih sangat memprihatinkan, dibuktikan dengan hasil penelitian terhadap tiga responden yang mengalami kerugian oleh pelaku usaha. Dibutuhkan upaya lanjut dari pemerintah untuk membangun kesadaran atas hak-hak pengguna jasa/barang, agar tidak terulang pada masa yang akan datang.

Dalam hal pertanggung jawaban, konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerugian moral dan kerugian finansial karna pelanggaran dan kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha Studio Rekaman.

penyelesaian sengketa, terhadap tiga kasus yang terjadi dikota Kota Banda Aceh. Dalam hal pengguna jasa/barang yang dirugikan oleh pelaku usaha, maka pengguna jasa/barang bisa mempergunakan haknya untuk mendapat ganti rugi, jika keadaan barang atau

15 Fahmiwati, Ketua YaPKA, *Wawancara*, Tanggal 19 Januari 2021, Pukul 10.11 WIB.

jasa yang konsumsinya tidak semestinya. Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pengguna jasa/barang dan pelaku usaha yaitu melakukan penyelesaian di luar pengadilan dengan cara negosiasi antara kedua belah pihak, dimana pelaku usaha untuk mengganti kerugian yang derita oleh pengguna jasa/barang pengguna jasa studio rekaman dengan pengembalian sejumlah uang sesuai dengan harga atau biaya yang dikeluarkan atau hasil daripada negosiasi oleh konsumen dalam menggunakan jasa studio rekaman pada studio rekaman tersebut. Belum ada satupun korban dari pada pelanggaran konsumen pengguna jasa studio rekaman di Kota Banda Aceh yang menempuh jalur litigasi untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Celina Tri Siwi Kristyanti, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen, Buku I, Jakarta : Sinar Grafika.
- Khudzalifah Dimiyati dan Kelik Wardiono, 2004, Metode Penelitian Hukum, Buku Pegangan Kuliah, Surakarta; FH UMS.
- Phillips, Scott L., 2013, *Beyond College and Career Guide in Music Technology*". New York: Oxford University Press.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah, 2005, Metode Penelitian Kuantitatif, Jakarta: Raja Grafindo Persada.