

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
AKIBAT KELALAIAN JASA FOTOGRAFER YANG
MENGAKIBATKAN FILE RUSAK
(Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

RIDHO AKBAR
NPM: 1906200519



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bisa menjawab sulit itu agar kesulitan
hormat dan anggapnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id>

fahum@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA

UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Jum'at, tanggal 22 September 2023, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

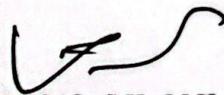
NAMA : RIDHO AKBAR
NPM : 1906200519
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KELALAIAN JASA FOTOGRAFER YANG MENGAKIBATKAN FILE RUSAK (Ditinjau Dari Undang-undang Perlindungan Konsumen)

Dinyatakan : (A-) Lulus Yudisium dengan predikat sangat baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Perdata

PANITIA UJIAN

Ketua


Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502

Sekretaris


Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901

ANGGOTA PENGUJI:

1. Ibrahim Nainggolan, S.H., M.H.
2. Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
3. Nurhilmiyah, S.H., M.H.

1. 
2. 
3. 



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [f](#)umsumedan [ig](#)umsumedan [fb](#)umsumedan [yt](#)umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : RIDHO AKBAR
NPM : 1906200519
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM / HUKUM PERDATA
**JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
AKIBAT KELALAIAN JASA FOTOGRAFER YANG
MENGAKIBATKAN FILE RUSAK
(Ditinjau dari Undang-Undang perlindungan konsumen)**

Disetujui Untuk Disampaikan kepada
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 15 September 2023

DOSEN PEMBIMBING

NURHILMIYAH.S.H.,M.H

NIDN : 0014118104

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS HUKUM

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Wajib menaruhab surat ini agar diketahui nomor dan tanggalnya

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id>

fahum@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

NAMA : RIDHO AKBAR
NPM : 1906200519
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KELALAIAN JASA FOTOGRAFER YANG MENGAKIBATKAN FILE RUSAK (Ditinjau Dari Undang-undang Perlindungan Konsumen)

PENDAFTARAN : Tanggal 16 September 2023

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM


Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

PEMBIMBING


Nurhilmiyah, S.H., M.H.
NIDN: 001014118104



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.linkedin.com/umsumedan)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : RIDHO AKBAR
NPM : 1906200519
Fakultas : HUKUM
Program Studi : ILMU HUKUM
Bagian : HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
AKIBAT KELALAIAN JASA FOTOGRAFER YANG
MENGAKIBATKAN FILE RUSAK
(Ditinjau dari Undang-Undang perlindungan konsumen)

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, September 2023

Saya yang menyatakan,



RIDHO AKBAR
NPM. 1906200519



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2017
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum Umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : RIDHO AKBAR
NPM : 1906200519
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLIDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIB
KELALAIAN JASA FOTOGRAFER YANG MENGAKIBAT
FILE RUSAK

Pembimbing : NURHILMIYAH, S.H., M.H

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
14-02-2023	Pengajuan Judul Skripsi	
27-02-2023	Bimbingan Setoran proposal	
28-02-2023	Revisi Rumusan Masalah	
15-03-2023	ACC proposal	
26-06-2023	Seminar Proposal	
20-07-2023	Bimbingan Revisi Judul	
30-08-2023	Revisi Rumusan masalah	
08-09-2023	Bedah Buku	
11-09-2023	ACC untuk Ujian Skripsi	

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, S.H., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(NURHILMIYAH, S.H., M.H)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh

Pertama-tama saya sampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi penyayang atas segala rahmat dan karunianya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Jasa Fotografer Yang Mengakibatkan File Rusak (Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen)”.

Keberhasilan penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan moral dan material serta bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. selanjutnya pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H selaku Wakil Dekan I Dan Ibu Atika Rahmi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nurhilmiah, S.H., M.H, selaku Kepala bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya saya ucapkan kepada Ibu Nurhilmiah, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing penulis

yang telah memberikan saya bimbingan dan masukan hingga skripsi ini terselesaikan.

6. Bapak Adryan, SH. MH selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan masukan terhadap penulisan skripsi ini
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu penulis mendapatkan informasi dan urusan kampus.
8. Secara khusus dengan rasa hormat ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya dari penulis kepada kedua orang tua yang paling penulis cintai dan sayangi, Ayahanda K Hasugian dan Ibunda N. Munte yang telah memberikan kekuatan moral dan psikis kepada penulis dalam menjalani pendidikan dan kehidupan dari masa kecil hingga sampai sekarang ini.
9. Kepada dosen kakak dan abang senior di Lembaga Bantuan Hukum UMSU tempat saya belajar berdiskusi dan banyak memberi masukan atas skripsi ini
10. erimakasih kepada teman saya Romi, Abdu, Baktiar M. Ilham, Johandi Munara Hussein, Farhan, Novi Agung, Dafir. Kasih, Yendi, Bayu, Johandy, Alvi, Omar, Toni, Irfan yang memberi motivasi dan dukungan dalam penulisan skripsi ini,
11. Teman-Tema seperjuangan angkat 19 khususnya kelas K1 Pagi dan D1 perdata yang juga telah memberikan dukungan,

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama

penulisan skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi kedepannya dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan siapa saja yang membacanya demi kemajuan Ilmu Pendidikan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Agustus 2023

Hormat Saya

Ridho Akbar

1906200519

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KELALAIAN JASA FOTOGRAFER YANG MENGAKIBATKAN FILE RUSAK (Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen)

RIDHO AKBAR
NPM: 1906200519

Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Pasal 1338 ayat (2) menyebutkan bahwa “Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu”. Sebagaimana diatur pada pasal 4 UU Perlindungan Konsumen no 8 tahun 1999, konsumen atau pengguna jasa memiliki hak antara lain kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa serta memilihnya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai perjanjian. Dalam sebuah perjanjian jasa fotografi, pengguna jasa diwajibkan untuk melakukan pembayaran atas biaya jasa fotografi bertahap dengan tepat waktu dan melaksanakan perjanjian sesuai dengan yang disepakati oleh kedua belah pihak. Namun dalam pelaksanaannya, terdapat ketidaksesuaian sehingga perjanjian tersebut tidak berjalan sesuai dengan sebagaimana mestinya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Empiris dengan jenis penelitian yang deskriptif. Sedangkan untuk analisis data dipergunakan penelitian studi kasus.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Perlindungan Hukum terhadap konsumen akibat kelalaian jasa fotografer yang mengakibatkan file rusak merupakan suatu perbuatan yang sifatnya merugikan pengguna jasa fotografer. Akibat hukum dari kelalaian fotografer berdampak buruk terhadap keberlangsungan usaha dari fotografer yang menyebabkan kelalaian. Penyedia jasa juga harus bertanggung jawab sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan juga sesuai dengan kesepakatan dengan para pihak yang terkait. Hak atas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya sehingga terhindar dari kerugian fisik maupun psikis apabila menggunakan suatu jasa.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Kelalaian, Jasa Fotografi.

DAFTAR ISI

Berita Acara Ujian Skripsi	
Pendaftaran Ujian Skripsi	
Pernyataan Keaslian Skripsi	
Persetujuan Pembimbing	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah.....	5
2. Faedah Penelitian.....	5
B. Tujuan Penelitian	5
C. Definisi Operasional	6
D. Keaslian Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian	10
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	10
2. Sifat Penelitian.....	11
3. Sumber Data	11
4. Alat Pengumpul Data.....	12
5. Analisis Data.....	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Perlindungan Hukum	14
B. Perlindungan Konsumen.....	18
C. Jasa Fotografer	29

BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Pengaturan Hukum Oleh Jasa Fotografer yang Menyebabkan File Rusak	48
B. Akibat Hukum terhadap jasa Fotografer yang Mengakibatkan File Rusak	52
C. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Jasa Fotografer yang mengakibatkan File Rusak	61
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. KESIMPULAN.....	69
B. SARAN.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum perlindungan konsumen saat ini memperoleh perhatian secara signifikan karena terkait dengan aturan-aturan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat, tidak hanya masyarakat sebagai konsumen dilindungi, namun pelaku usaha juga memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing memiliki hak dan kewajiban.¹ Terdapat perbedaan prinsip antara konsumen dengan pelaku usaha, yaitu konsumen membeli barang/jasa dalam rangka memenuhi kebutuhannya, sedangkan pelaku usaha membuat barang/jasa dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan, di mana tidak ada pelaku usaha dalam usahanya yang ingin memperoleh kerugian.² Pada praktiknya, terdapat ketidakseimbangan antara kedudukan konsumen pelaku usaha, di mana kondisinya di tengah-tengah masyarakat yaitu kedudukan konsumen berada pada keadaan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, dengan demikian hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar.³

Hukum perlindungan konsumen juga dapat didefinisikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan juga produsen yang nantinya akan timbul dalam usahanya untuk dapat memenuhi kebutuhannya, dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin

¹ Abdul Hakim Barkatullah, 2010, "*Hak-hak Konsumen*", Nusa Media, Bandung, hlm.1.

² Firman Tumantara Endipradja, 2016, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Setara Press, Malang, hlm. 19.

³ Aulia Muthiah, 2018, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Pustaka Baru Press, Yogyakarta, hlm. 27.

terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.⁴

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen pada posisi yang lemah. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen.⁵

Keberadaan bisnis usaha jasa fotografer merupakan salah satu bentuk kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha. Perkembangan masyarakat yang bertambah modern dan berpikir praktis beserta meningkatnya minat masyarakat dibidang pemotretan yang semakin berkembang dengan kualitas tentunya melahirkan jenis usaha jasa fotografer yang juga kian maju, sehingga bisnis usaha Fotografer bermunculan di mana-mana baik dari skala kecil hingga skala besar. Maraknya jasa fotografer yang semakin meningkat dan persaingan pasar yang membuat para pelaku usaha berbondong-bondong menawarkan jasa usaha fotografer nya dengan bermacam-macam layanan. Akan tetapi, dalam kegiatan usaha tersebut pelaku usaha terkadang melakukan kesalahan yang merugikan konsumen. Keluhan yang sering dinyatakan konsumen yaitu tidak bertanggung jawabnya jasa Fotografer yang ada sehingga membuat hasil foto

⁴ Janus Sidabalok, 2014, "*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*", Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, Hlm. 39.

⁵ Ahmadi Miru, 2011, "*Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*", Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 1.

sebagian hilang atau musnah, serta ganti rugi yang diberikan pihak jasa Fotografer tidak sesuai yang diharapkan oleh konsumen.

Saat ini dilihat dari praktek dilapangan konsumen pengguna jasa yang diberikan fotografer banyak dirugikan, dikarenakan hasil foto atau album yang seharusnya diterima oleh konsumen hilang/musnah disebabkan dari kelalaian dari fotografer itu sendiri.

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: من ضارَّ ضارَّ الله به ومن شاقَّ شاقَّ الله عليه

Dari Abi Hurairah RA dia berkata: bahwa Rasulullah SAW bersabda: "Barang siapa membahayakan orang lain maka Allah akan membalas bahaya kepadanya dan barang siapa menyusahkan atau menyulitkan orang lain maka Allah akan menyulitkannya." (HR al-Tirmidzi dan Ibnu Majah).

Dilihat dari permasalahan diatas fotografer mempertanggungjawabkan kerugian yang diterima oleh konsumen atas kelalaian fotografer nya, dan konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan dan memperoleh ganti rugi atas barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh jasa photografer. Hal demikian dijelaskan dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) bahwa "Tiap perbuatan yang melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut, kerugian dipertegas lagi dalam UUPK Pasal 19 Angka 2 menyatakan bahwa "Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Dengan keadaan seperti ini pemerintah berusaha mengatasi permasalahan perlindungan konsumen ini yaitu dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Menurut Pasal 1 UUPK, ”Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Sehingga perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Menurut Pasal 4 UUPK, menyatakan bahwa hak yang dimiliki oleh konsumen adalah hak atas kenyamanan, hak untuk memilih barang dan/atau jasa, hak atas informasi yang benar, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapatkan avokasi perlindungan, hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur, hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi, hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶

Berdasarkan uraian paragraf-paragraf yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait pertanggungjawaban ganti rugi kepada konsumen yang dilakukan pelaku usaha jasa fotografer dengan judul:

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KELALAIAN JASA FOTOGRAFER YANG MENAKIBATKAN FILE CORRUPT (DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN

⁶ Cerlina Tri Siwi Kristiyanti, *“Hukum Perlindungan Konsumen”*, Jakarta, Sinar Grafika, 2008, hal. 31.

KONSUMEN)”.

1) Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian di atas, untuk mencapai tujuan penelitian maka dalam penelitian ini akan menguraikan permasalahan terkait beberapa hal yang akan dimuat dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan hukum oleh jasa fotografer yang menyebabkan file rusak?
2. Bagaimana akibat hukum terhadap jasa fotografer yang mengakibatkan file rusak?
3. Bagaimana perlindungan hukum terhadap Konsumen akibat kelalaian jasa potographer yang mengakibatkan file rusak?

2) Faedah Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, penelitian ini dapat memberikan faedah antara lain:

- a. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan, wawasan, serta sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun ilmu hukum pada khususnya.
- b. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan Teoritis dan rujukan bagi pihak-pihak yang terkait khususnya demi kepentingan Masyarakat, Bangsa, dan Negara.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh jasa fotografer yang menyebabkan file rusak
2. Untuk mengetahui akibat hukum terhadap jasa fotografer yang mengakibatkan file rusak
3. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap jasa fotografer yang mengakibatkan file rusak

C. Definisi Operasional

Definisi Operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti.⁷ Sesuai dengan Judul penelitian yang diajukan yaitu “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Jasa fotografer Yang Mengakibatkan File rusak (Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen)” terdapat uraian definisi operasional sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum

Menurut Sudikno Mertokusumo perlindungan hukum adalah kumpulan peraturan atau kaedah yang mempunyai isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang dan normatif karena menentukan apa yang seyogyanya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan atau yang harus dilakukan serta menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada

⁷ Ida Hanifah, dkk, “*Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*”. Medan: CV PustakaPrima,2018. Hlm. 17.

kaedah-kaedah yang ada di masyarakat.⁸ Sedangkan Menurut Muchsin, perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyetarakan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.⁹

2. Perlindungan Konsumen

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian perlindungan adalah hal memperlindungi atau memproteksi, sedangkan konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), penerima pesan iklan, dan pemakai jasa. Dari pengertian tersebut sudah mulai tergambar apa itu perlindungan konsumen. Berdasarkan UUPK Pasal 1 ditentukan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Az. Nasution, bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.¹⁰

⁸ Sudikno Mertokusumo, "*Mengenal Hukum Suatu Pengantar*", Liberty, Yogyakarta, 1996, Hlm. 69.

⁹ Muchsin, "*Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*", (Surakarta; Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003), Hlm.14.

¹⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi 2006*, Gramedia

3. Konsumen

Menurut Pasal 1 Angka 2 UUPK, bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

4. Jasa fotografer

Jasa fotografer adalah jasa dokumentasi pada foto dan video seperti *prewedding, wedding, birthday, Graduation, maternity, baby* foto dan foto produk.¹¹

D. Keaslian Penelitian

Permasalahan terkait kelalaian jasa fotografer yang mengakibatkan file rusak bukan hal yang baru. Oleh karenanya, banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat tentang hukum perlindungan konsumen ini sebagai tajuk dalam berbagai penelitian. Namun berdasarkan bahan kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, tidak ditemukan penelitian yang sama dengan pokok bahasan yang diteliti dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Jasa Fotografer yang Mengakibatkan File Rusak.”**

Konten pembahasan dan fokus kajian dalam penelitian ini memiliki urgensi yang penting bagi penulis agar tidak terdapat persamaan kajian dan

Widiasarana, Jakarta, 2006, hlm. 3.

¹¹ Jhoni Susanto, Edin Sardi Djatikusuma, *Ninety Photography*, Jurnal STIE MDP Palembang, Hlm. 1.

terhindar dari plagiasai penulis telah menelusuri beberapa penelitian terdahulu mengenai kelalaian jasa fotografer yang mengakibatkan file rusak.

1. Ita Ardiyani Nim 210215065, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo 2019 menulis skripsi dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Fotografer Wisuda Di Kampus Iain Ponorogo” dimana fokus dalam penulisan skripsi ita ardiyani adalah membahas terkait wanprestasi pihak penyedia jasa foto yang dalam hal ini adalah foto wisuda. Berbeda dengan tulisan yang penulis angkat sebab dalam hal ini penulis memfokuskan tulisannya kepada kelalaian jasa fotografer yang mengakibatkan file rusak.
2. Richard Revel Wijaya Theda, I Made Sarjana, Ida Bagus Putu Utama, Jurusan Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana menulis skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Denpasar Utara” dimana fokus dalam penulisannya adalah membahas terkait kelalaian dalam mengelola pakaian konsumen sehingga konsumen menuntut ganti rugi atas kerugian yg diterima. Berbeda dengan tulisan yang penulis angkat sebab dalam hal ini penulis memfokuskan tulisannya kepada kelalaian jasa fotografer yang mengakibatkan file rusak.

Dari kedua judul skripsi tersebut secara substansi juga tentang pembahasan terdapat perbedaan dengan penelitian yang sedang di teliti saat ini, yang mana kajian substansi dan pembahasan yang akan di teliti disini yakni tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Jasa Fotografer yang Mengakibatkan File Rusak.

E. Metode Penelitian

Metode yang ditetapkan di dalam suatu penelitian adalah kunci utama untuk menilai baik buruknya suatu penelitian. Metode ilmiah itulah yang menetapkan alur jalannya penelitian mulai dari pencarian data sampai penyimpulan.¹² Penelitian hukum positif masih mendominasi pengajaran studi hukum pada fakultas hukum yang ada di Indonesia. Maka dari itu, fakultas hukum cenderung menjadi suatu lembaga yang mendidik mahasiswa untuk menguasai perkembangan hukum yang ada. Yang artinya adalah mengetahui hukum mengenai suatu persoalan tertentu yang tengah terjadi di tengah-tengah masyarakat, serta bagaimana cara pelaksanaannya atau menerapkan hukum tertentu dengan sebaiknya. Agar nantinya mendapatkan hasil penelitian yang maksimal, maka penelitian ini dilakukan dengan metode sebagai berikut:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian hukum ini menggunakan pendekatan yang dititik beratkan kepada penelitian hukum Empiris (yuridis empiris) yang disebut juga penelitian hukum suatu kebenaran korespondensi, yaitu segala sesuatu itu benar apabila didukung oleh data dan fakta. Tujuan dilakukan penelitian empiris (yuridis empiris) adalah untuk mengetahui bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Jasa fotografer yang Mengakibatkan File rusak. Pendekatan

¹² Tampil Anshari Siregar, *“Metedologi Penelitian Hukum Penulisan Skripsi”*, Medan: Pusataka Bangsa Press, 2005. halaman. 15.

yuridis empiris bertujuan menganalisis permasalahan yang dilakukan sebagai jawaban atas permasalahan hukum yang menjadi objek penelitian.¹³

2. Sifat Penelitian

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian hukum tersebut, maka kecenderungan sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.¹⁴

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian hukum terdiri dari:

- a. Data yang bersumber dari hukum islam; yaitu Al-Qur'an dan Hadist (Sunnah Rasul). Data yang bersumber dari hukum islam tersebut lazim pula disebutkan sebagai data kewahyuan. Bahwa dalam penelitian ini dicantumkan berupa ayat Al-Qur'an sebagai dasar mengkaji, menganalisa dan menjawab permasalahan yang akan diteliti.

¹³ Ida Hanifah, dkk, Op.Cit. halaman. 19.

¹⁴ Ibid. halaman. 20.

- b. Data sekunder, yaitu data pustaka yang mencakup dokumen dokumen resmi, seperti Undang-Undang 1945, peraturan Perundang Undangan, dokumen laporan, buku ilmiah dan hasil penelitian terdahulu, yang terdiri dari:
 - a) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, yang terdiri dari Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, dll.
 - b) Bahan hukum skunder, yaitu memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan-bahan yang digunakan berupa buku-buku, jurnal, karya ilmiah, dan internet yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang diangkat.
 - c) Bahan hukum Tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan primer dan skunder yaitu berupa kamus, ensiklopedia, indeks majalah hukum, dan lainnya.
4. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang dipergunakan dalam penelitian berupa studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara:

- a. Offline, yaitu menghimpun data studi kepustakaan (*library research*) secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Perpustakaan Kota Medan, dan Perpustakaan Daerah Sumatera Utara guna menghimpun data sekunder seperti: buku-

buku hukum, dokumen, jurnal ilmiah peraturan Perundang-Undangan, dan lain sebagainya yang dibutuhkan dalam penelitian di maksud.

- b. Online, yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara searching melalui media internet guna menghimpun data skunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

5. Analisis Data

Setelah mengumpulkan semua data, langkah selanjutnya adalah mengolah dan menganalisis data tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif. Dengan mengumpulkan semua data dan menganalisis keterkaitan antara berbagai jenis data kemudian data tersebut diolah secara sistematis, dianalisis dan dikonstruksikan secara keseluruhan. Selain itu semua data akan diseleksi dan diolah, dilanjutkan dengan analisis secara deskriptif.¹⁵

Data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dikumpulkan dan dianalisis melalui pengelompokan, penyusunan sistematis dan analisis kualitatif, kemudian menggunakan pemikiran deduktif untuk menarik kesimpulan.

¹⁵ M. Syamsyudin "Operasional Penelitian Hukum", Raja Grafindo: Jakarta, 2007, hlm. 133.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁶ Sedangkan menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹⁷ Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.¹⁸

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.¹⁹

¹⁶ Satjipto Rahardjo, 2000, "*Ilmu Hukum*," PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.54.

¹⁷ C.S.T. Kansil, 1989, "*Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*," Balai Pustaka, Jakarta, hlm.102.

¹⁸ Philipus M. Hadjon, 2011, "*Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*," Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hlm.10.

¹⁹ Philipus M. Hadjon. "*Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*." Bina Ilmu. 23.

Perlindungan hukum merupakan suatu konsep yang universal dari negara hukum. Pada dasarnya, perlindungan hukum terdiri atas dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif yakni: Perlindungan Hukum Preventif yang pada dasarnya preventif diartikan sebagai pencegahan. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan. Bentuk perlindungan hukum preventif terdapat dalam peraturan perundang-undangan guna mencegah terjadinya suatu pelanggaran serta untuk memberikan batasan-batasan dalam melakukan kewajiban. Perlindungan Hukum Represif berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang telah muncul akibat adanya pelanggaran. Perlindungan ini merupakan perlindungan akhir yang berupa pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan.

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.²⁰

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang

²⁰ CST Kansil. "Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia." Balai Pustaka, Jakarta, 2010, Hlm. 102.

tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.²¹ Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.²²

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu perlindungan.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.²³

²¹ Setiono. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2014. hlm. 3.

²² Muchsin. "*Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*." Universitas Sebelas Maret, Surakarta. 2013, Hlm. 14.

²³ *Ibid*, hlm. 20

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu :²⁴

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada

²⁴ Philipus M. Hadjon. "*Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia.*" *Ibid.* Hlm. 25.

pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.²⁵

B. Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian, karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajibannya. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.²⁶

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada akhirnya merasakan

²⁵ Philipus M. Hadjon. *Op Cit.* Hlm. 30.

²⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm.1.

dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.²⁷

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak, termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negative bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lain terjadi antara lain menyangkut kualitas atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan, pemalsuan dan sebagainya.²⁸

Pada situasi ekonomi global dan menuju era perdagangan bebas, upaya mempertahankan pelanggan/konsumen merupakan dambaan bagi setiap produsen, mengingat makin ketatnya persaingan untuk berusaha. Persaingan yang makin ketat juga memberikan dampak negatif terhadap konsumen pada umumnya. Sasaran setiap negara dan pengusaha saat ini adalah menuju pemasaran global. Pada dasarnya dapat mengubah berbagai konsep atau cara pandang dan

²⁷ *Ibid*, hlm. 5.

²⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam Sri Redjeki Hartono, *Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm.6.

cara pendekatan mengenai banyak hal atau strategi pemasaran, hal ini mempengaruhi juga perlindungan konsumen secara global. Perlindungan konsumen dalam era globalisasi menjadi sangat penting terhadap haknya yang bersifat universal dan yang bersifat sangat spesifik.

Era perdagangan bebas merupakan suatu era kemana pemasaran merupakan suatu disiplin universal. Konsep-konsep pemasaran dipandang dari strategi pemasaran global telah berubah dari waktu ke waktu, sebagaimana tahapan berikut:²⁹

Pertama, konsep pemasaran pada awalnya adalah memfokuskan pada produk yang lebih baik yang berdasarkan pada standard dan nilai internal. Hal ini dilakukan dengan tujuan memperoleh laba, dengan menjual atau membujuk pelanggan potensial untuk menukar uangnya dengan produk perusahaan. Kedua, pada decade enam puluhan focus pemasaran dari produk kepada pelanggan. Sasaran masih tetap pada laba, tetapi cara pencapaian menjadi luas, yaitu dengan pembaharuan pemasaran marketing mix atau 4P (*Product, Price, Promotion, And Place*) Produk, Harga, Promosi, dan Saluran distribusi. Ketiga, sebagai konsep baru pemasaran dengan pembaharuan dari konsep pemasaran menjadi konsep strategi.³⁰ Konsep strategi pemasaran pada dasarnya mengubah focus pemasaran dari pelanggan atau produk kepada pelanggan dalam konteks lingkungan eksternal yang lebih luas. Untuk itu harus memanfaatkan pelanggan yang ada termasuk pesaing, kebijakan yang berlaku, peraturan pemerintah serta kekuatan

²⁹ *Ibid*, Hlm. 34-35.

³⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam Sri Redjeki Hartono, *Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Ibid.* Hlm. 8.

makro, ekonomi, social, politik secara luas.

Bertolak dari rangkain perubahan konsep pemasaran tersebut, perlindungan terhadap konsumen juga membutuhkan pemikiran yang luas pula. Pemikiran konsep secara luas dan kajian dari aspek hukum pun juga membutuhkan wawasan hukum yang luas, sehingga tidaklah dapat dikaji dari suatu aspek hukum semata-mata. Hal ini sangat penting mengingat kepentingan konsumen pada dasarnya sudah ada sejak awal sebelum barang/jasa diproduksi selama dalam produksi sampai pada saat distribus sehingga sampai ditangan konsumen untuk dimanfaatkan secara maksimal.³¹

Organisasi dunia seperti PBB pun tidak kurang perhatiannya terhadap masalah Perlindungan Konsumen, Hal ini terbukti dengan dikeluarkannya Resolusi PBB No. 39/248 Tahun 1985. Dalam resolusi ini kepentingan konsumen yang harus dilindungi meliputi:³²

- a. Perlindungan konsumen dari bahayabahaya terhadap kesehatan dan keamanannya
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka dala m melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi
- d. Pendidikan konsumen
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif f. kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen

Tidak terkecuali Indonesia juga berusaha untuk memberikan perlindungan konsumen dengan cara, salah satu diantaranya yaitu membentuk Undangundang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya

³¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit., Hlm. 7.

disingkat UUPK). Perlindungan konsumen di Indonesia sangat penting dapat dilihat pada UUPK bagian menimbang, antara lain: bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945; bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan / jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen; bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar; bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab; bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat.³³

Perlindungan konsumen harus mendapat perlindungan yang lebih,

³³ *Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bagian Menimbang*

karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia juga telah berkait dengan ekonomi dunia. Persaingan perdagangan internasional dapat membawa implikasi negative bagi perlindungan konsumen. Kini transaksi menjadi beraneka ragam dan rumit, seperti kontrak pembuatan barang, waralaba, imbal beli, turnkey project, alih teknologi, aliansi strategis internasional, aktivitas finansial, dan lain- 7 Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bagian Menimbang lain. Globalisasi menyebabkan berkembangnya saling ketergantungan pelaku ekonomi dunia. Manufaktur, perdagangan, investasi melewati batasbatas negara, meningkatkan intensitas persaingan. Gejala ini dipercepat oleh kemajuan komunikasi dan transportasi teknologi.³⁴

Globalisasi adalah gerakan perluasan pasar, dan di semua pasar yang berdasarkan persaingan, selalu ada yang kalah dan yang menang. Perdagangan bebas juga menambah kesenjangan antara negara maju dan negara pinggiran (periphery), yang akan membawa akibat pada komposisi masyarakat dan kondisi kehidupan mereka. Tiadanya perlindungan konsumen adalah sebagian dari gejala negeri yang kalah dalam perdagangan bebas.

Sebelum masuk dalam substansi terkait ketentuan UUPK, ada baiknya kita mengenali dulu terkait beberapa istilah yang tidak asing dari konsumen. Konsumen yang diperbincangkan dalam hal ini ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya

³⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit., Hlm. 4-5

transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen.³⁵

Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya; 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 mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dll.

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK diantaranya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, dll.

Lebih tegas lagi Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang Anda terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

³⁵ Az Nasution, "*Konsumen dan Hukum*", Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2015, Hlm. 37.

Maka konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UUPK berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU PK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi:³⁶

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).”

Dalam pelaksanaannya perlindungan konsumen ini di Indonesia masih banyak menimbulkan permasalahan - permasalahan, Permasalahan tersebut dipengaruhi berbagai faktor, antara lain: yang berkaitan dengan struktur hukum, substansi hukum, budaya hukum dan aparatur birokrasi. Secara garis besar kendala atau hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan UUPK adalah: karena tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah; rendahnya pendidikan konsumen; belum ada pihak yang menyentuh bagaimana mempersiapkan konsumen Indonesia menghadapi pasar bebas; masih lemahnya pengawasan dibidang standardisasi mutu barang; lemahnya produk perundang-undangan;

³⁶ Pasal 62 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

persepsi pelaku usaha yang keliru dengan perlindungan konsumen akan menimbulkan kerugian.

Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut, maka perlu dicarikan solusi, antara lain prasyarat-prasyarat apa yang harus dipenuhi agar era perdagangan bebas bagi konsumen di Indonesia menjadi anugerah, justru bukan sebaliknya menjadi musibah. Dalam melakukan perdagangan harus dipegang prinsip bahwa produsen dan konsumen sama-sama membutuhkan, dan saling ketergantungan satu sama lain baik dalam waktu yang singkat maupun waktu yang lama. Sehingga hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan sepanjang masa harus sama-sama dijaga. Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan terjadi saat proses produksi, distribusi pada pemasaran dan penawaran. Rangkaian perbuatan tersebut merupakan perbuatan hukum yang mempunyai akibat hukum terhadap semua pihak, atau pihakpihak tertentu. Untuk itu perlu diatur perlindungan konsumen berdasarkan undang-undang menyangkut, antara lain:

Mutu barang, cara prosedur produksi, syarat kesehatan, syarat pengemasan, syarat lingkungan, dan sebagainya. Sehingga tujuan dari hukum perlindungan konsumen dapat tercapai, yaitu: secara langsung dapat meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab. Semua tujuan tersebut tentu dapat tercapai apabila hukum perlindungan konsumen dapat diterapkan secara konsekuen. Untuk mewujudkannya harapan tersebut, antara lain:

1. Hukum perlindungan konsumen harus adil bagi konsumen maupun produsen, jadi tidak hanya membebani produsen dengan tanggung jawab, tetapi juga melindungi hak-haknya untuk melakukan usaha dengan jujur.
2. Aparat pelaksana hukumnya harus dibekali dengan sarana yang memadai dan disertai dengan tanggung jawab.
3. Peningkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya.
4. Mengubah sistem nilai dalam masyarakat kearah sikap tindak yang mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen.

Dipenuhinya persyaratan-persyaratan diatas diharapkan akan dapat mengangkat harkat dan martabat konsumen, sehingga mereka juga dapat diakui sebagai salah satu subjek dalam system perekonomian nasional disamping BUMN, Koperasi dan usaha swasta.

Tujuan perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri; mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang atau jasa; meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen; menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi; menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; dan meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen yang terdiri dari manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan

keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Hak-hak konsumen yang harus dipenuhi menurut UU Perlindungan Konsumen adalah:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Jika hak-hak ini tidak dipenuhi maka konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui BPSK atau pengadilan. Konsumen juga dapat melaporkan pelanggaran hak-haknya kepada KPKN atau organisasi konsumen.³⁷

C. Jasa Fotografer

Fotografi (dari bahasa Inggris: *photography*, yang berasal dari kata dalam bahasa Yunani yaitu "*Photos*": cahaya dan "*Grafo*": Melukis) adalah proses melukis/menulis dengan menggunakan media cahaya. Fotografi berarti proses atau metode untuk menghasilkan gambar atau foto dari suatu obyek dengan merekam pantulan cahaya yang mengenai obyek tersebut pada media yang peka cahaya. Alat paling populer untuk menangkap cahaya ini adalah kamera. Tanpa cahaya, tidak ada foto yang bisa dibuat. Sejarah Fotografi dimulai pada abad ke-19. Tahun 1839 merupakan tahun awal kelahiran fotografi. Pada saat itu, di Perancis dinyatakan secara resmi bahwa fotografi adalah sebuah terobosan teknologi. Saat itu, rekaman dua dimensi seperti yang dilihat mata sudah bisa dibuat permanen.

Sejarah fotografi bermula jauh sebelum Masehi. Pada abad ke-5 Sebelum Masehi (SM), seorang pria bernama Mo Ti mengamati suatu gejala. Jika pada dinding ruangan yang gelap terdapat lubang kecil (*pinhole*), maka di bagian dalam ruang itu akan terefleksikan pemandangan di luar ruang secara terbalik lewat lubang tadi. Mo Ti adalah orang pertama yang menyadari fenomena kamera

³⁷ HukumOnline. "*Huum Perlindungan Konsumen:Cakupan, Tujuan dan Dasarnya*", Hukum Perlindungan Konsumen: Cakupan, Tujuan, dan Dasarnya (hukumonline.com). Diakses pada Tanggal 14 September 2023, Pukul 18:05.

obscura. Berabad-abad kemudian, banyak yang menyadari dan mengagumi fenomena ini, sebut saja Aristoteles pada abad ke-3 SM dan seorang ilmuwan Arab Ibnu Al Haitam (Al Hazen) pada abad ke-10 SM, yang berusaha untuk menciptakan serta mengembangkan alat yang sekarang dikenal sebagai kamera. Pada tahun 1558, seorang ilmuwan Italia, Giambattista della Porta menyebut "*camera obscura*" pada sebuah kotak yang membantu pelukis menangkap bayangan gambar. Fotografi kemudian berkembang dengan sangat cepat.

Melalui perusahaan Kodak Eastman, George Eastman mengembangkan fotografi dengan menciptakan serta menjual roll film dan kamera boks yang praktis, sejalan dengan perkembangan dalam dunia fotografi melalui perbaikan lensa, *shutter*, film dan kertas foto. Tahun 1950, untuk memudahkan pembidikan pada kamera Single Lens Reflex maka mulailah digunakan prisma (SLR), dan Jepang pun mulai memasuki dunia fotografi dengan produksi kamera Nikon yang kemudian disusul dengan Canon. Tahun 1972 kamera Polaroid temuan Edwin Land mulai dipasarkan. Kamera Polaroid mampu menghasilkan gambar tanpa melalui proses pengembangan dan pencetakan film. Kemajuan teknologi turut memacu fotografi secara sangat cepat. Kalau dulu kamera sebesar tenda hanya bisa menghasilkan gambar yang tidak terlalu tajam, kini kamera digital yang cuma sebesar dompet mampu membuat foto yang sangat tajam dalam ukuran sebesar koran.³⁸

³⁸ Kelas Fotografi, "Pengertian dan sejarah singkat jasa fotografi" <https://kelasfotografi.wordpress.com/2013/08/25/pengertian-dan-sejarah-singkat-fotografi/>, diakses tanggal 28 Februari 2023.

Namun dibalik kemajuan teknologi saat ini tetap saja masih menghadirkan berbagai permasalahan salah satunya adalah perihal kelalaian jasa fotografer yang berakibat file konsumen rusak. Hal ini merupakan permasalahan yang sederhana namun berdampak besar terhadap kepercayaan konsumen yang sedari awal sudah dibangun. Seringkali jasa fotografer sepele sehingga hasil foto yang dihasilkan hilang atau rusak. File yang rusak atau hilang tidak akan bisa dikembalikan. Solusi yang bisa diterapkan hanyalah melakukan take foto ulang kepada konsumen. Namun tak sedikit konsumen yang menolak untuk dilakukan take foto ulang dikarenakan waktu dan tenaga yang dikeluarkan sudah disia-siakan.

a. Kelalaian

Dalam hukum perdata, pengajuan gugatan dibagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu gugatan wanprestasi atas dasar perjanjian dan gugatan perbuatan melawan hukum atas dasar hukum. Dalam praktiknya, gugatan perbuatan melawan hukum terjadi jika antara para pihak yang berseteru tidak memiliki hubungan perjanjian. Oleh karena itu, hukum menjamin perlindungan kepada pihak yang dirugikan.

Gugatan yang diajukan oleh penggugat dalam ranah hukum perdata biasanya berisikan dalil-dalil yang didukung dengan alat-alat bukti. Hal ini berdasarkan Pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disingkat KUHPerdata) yang berbunyi, pada proses pembuktian terdapat prinsip bahwa setiap orang yang mendalilkan harus membuktikan. Maka dari itu, pembuktian unsur-unsur pada gugatan perdata dibebankan kepada penggugat. Menurut Pasal 1365 KUHPerdata,

setiap orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum diwajibkan untuk mengganti kerugian yang timbul dari kesalahannya tersebut. Merujuk dari penjelasan ini, terdapat 4 (empat) unsur yang harus dibuktikan keberadaannya jika ingin menggugat berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum, yaitu:

1) Perbuatan melawan hukum

Unsur ini menekankan pada tindakan seseorang yang dinilai melanggar kaidah hukum yang berlaku di masyarakat. Sejak tahun 1919, pengertian dari kata “hukum” diperluas yaitu bukan hanya perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan, tetapi juga setiap perbuatan yang melanggar kepatutan, kehati-hatian, dan kesusilaan dalam hubungan antara sesama warga masyarakat dan terhadap benda orang lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perbuatan yang dianggap melawan hukum bukan hanya didasarkan pada kaidah-kaidah hukum tertulis, tetapi juga kaidah hukum tidak tertulis yang hidup di masyarakat, seperti asas kepatutan atau asas kesusilaan.

Perbuatan melawan hukum adalah suatu perbuatan yang bertentangan dengan hukum dan menimbulkan kerugian bagi orang lain. Perbuatan melawan hukum dapat berupa tindakan atau tidak berbuat sesuatu yang seharusnya dilakukan. Perbuatan melawan hukum dapat dilakukan dengan sengaja atau tidak sengaja, tetapi harus memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya perbuatan yang bertentangan dengan hukum, baik hukum tertulis maupun tidak tertulis, seperti kewajiban hukum, hak subjektif, kesusilaan, atau kepatutan;
2. Adanya kesalahan dari pelaku perbuatan, baik berupa kesengajaan (dolus) atau kealpaan (culpa);
3. Adanya kerugian yang diderita oleh korban perbuatan, baik berupa kerugian materil maupun immateril;
4. Adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan, kesalahan, dan kerugian.

Contoh perbuatan melawan hukum adalah:

1. Menganiaya orang lain sehingga mengakibatkan luka atau cacat;
2. Menipu orang lain dengan memberikan informasi yang salah atau menutupi informasi yang penting;
3. Melanggar hak cipta atau merek dagang orang lain dengan menggunakan karya atau produk tanpa izin;
4. Menghancurkan atau merusak barang milik orang lain tanpa alasan yang sah;
5. Menolak membayar utang yang telah jatuh tempo tanpa alasan yang kuat.³⁹

Orang yang melakukan perbuatan melawan hukum wajib mengganti kerugian yang ditimbulkan kepada korban. Ganti rugi dapat berupa uang, barang, atau pemulihan keadaan. Jika pelaku tidak mau

³⁹ Pinter Hukum, “*Perbuatan Melawan Hukum*”, [Pengertian Perbuatan Melawan Hukum - pinterhukum](#). Diakses Tanggal 14 September 2023. Pukul 18:12 WIB.

mengganti kerugian secara sukarela, korban dapat mengajukan gugatan ke pengadilan atau lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

Terlibatnya Indonesia dalam perdagangan bebas, telah membawa konsekuensi, antara lain produk barang dan jasa semakin beraneka ragam (diversifikasi produk), baik produk ekspor maupun impor, seyogyanya menjadi perhatian instrumen hukum ekonomi di Indonesia. Dalam hubungannya dengan perdagangan bebas, bila kita tidak mampu menangkap atau menjabarkan pesan-pesan "tersembunyi" dari era perdagangan bebas, maka cepat atau lambat konsumen Indonesia akan mengalami/menghadapi persoalan yang makin kompleks dalam mengkonsumsi produk barang dan jasa yang semakin beraneka ragam. Dalam teori ekonomi mengenai hubungan antara konsumen dan produsen berimplikasi pada teori hukum yang berkembang pada era dominasinya kebebasan individu dan liberalisme. Kekuatan konsumen kemudian melahirkan teori dalam kontrak, yaitu kebebasan berkontrak (freedom of contract) dan hubungan kontrak (privity of contract). Dalam mengantisipasi produk-produk barang atau jasa yang merugikan atau mencelakakan konsumen, sebagian negara disertai perdagangan bebas telah memperkenalkan doktrin product liability dalam tata hukumnya, seperti Jepang, Australia, Amerika Serikat setelah kasus Henningsen, 18 (delapan belas) negara bagian menerapkan prinsip

strict liability, tanpa negligence dan "privity of contract" terhadap produsen dari beberapa produk seperti : Automobile, Combination Power Tool, Aluminium Rocking Chair, dan produk asbes kemudian menarik kesimpulan penerapan doktrin strict product liability. De-regulasi doktrin perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerdara) yang menyatakan bahwa "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut " Untuk dapat dikatakan sebagai Perbuatan Melawan Hukum berdasar Pasal 1365 KUHPerdara, suatu perbuatan harus memenuhi unsur-unsur sebagai berikut, adanya perbuatan melawan hukum, unsur kesalahan, kerugian, hubungan sebab akibat yang menunjukkan bahwa adanya kerugian disebabkan oleh kesalahan seseorang.

Adanya unsur melawan hukum di mana suatu perbuatan melawan hukum memenuhi unsur-unsur berikut, bertentangan dengan hak orang lain, kewajiban hukumnya sendiri, kesusilaan, keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat mengenai orang lain atau benda. Unsur-unsur ini pada dasarnya bersifat alternatif, artinya untuk memenuhi bahwa suatu perbuatan melawan hukum, tidak harus dipenuhi semua unsur tersebut. Jika suatu perbuatan sudah memenuhi salah satu unsur saja maka perbuatan tersebut dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum. Dalam perkara ini,

perbuatan melawan hukum yang dilakukan para tergugat adalah yang bertentangan dengan hak orang lain dan kewajiban hukumnya sendiri. Dengan demikian sehingga semakin menyeimbangkan kedudukan dan peran konsumen terhadap pengusaha, sekalipun salah satu atas negara hukum telah menegaskan bahwa setiap orang memiliki kedudukan yang sama/seimbang di mata hukum. Terminologi "*product liability*" sebagai "Tanggung gugat produk" dan ada pula yang menterjemahkannya sebagai "Tanggung jawab produk". Beberapa pengertian atau rumusnya : "*Product liability : Refers to the legal liability of manufactures and sellers to compensate buyers, user, and even bystanders, for damages or injuries suffered because of defects in goods purchased*".

Produktenaansprakelijkeheid: tanggung jawab pemilik pabrik untuk barang-barang yang dihasilkannya, misal yang berhubungan dengan kesehatan pembeli, pemakai (konsumen) atau keamanan produk. Ius Constituendum diberikan pengertian sebagai kaidah hukum yang dicita-citakan berlaku di suatu negara. Dalam konteks tulisan sederhana ini, doktrin "*product liability*" diharapkan dapat diintroduksi dalam doktrin perbuatan melawan hukum (tort) sebagaimana diatur dalam pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam konteks hukum positif yang berlaku di Indonesia, seorang konsumen apabila dirugikan di dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang

menimbulkan kerugian. Pihak di sini bisa berarti produsen/pabrik, supplier, pedagang besar, pedagang eceran/penjual ataupun pihak yang memasarkan produk; tergantung dari siapa yang melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, bahkan kematian. Kualifikasi gugatan yang lazim digunakan di berbagai negara, termasuk Indonesia, adalah wanprestasi (default) atau perbuatan melawan hukum (tort). Apabila ada hubungan kontraktual antara konsumen dengan pengusaha maka kualifikasi gugatannya adalah wanprestasi. Kerugian yang dialami konsumen, tidak lain karena tidak dilaksanakannya prestasi oleh pengusaha. Dengan demikian, jika tidak ada hubungan kontraktual antara konsumen dengan pengusaha maka tidak ada tanggung jawab (hukum) pengusaha kepada konsumen. Dalam ilmu hukum inilah yang disebut sebagai *doktrin privity of contract*. Di dalam doktrin ini terkandung prinsip "tidak ada hubungan kontraktual, tidak ada tanggung jawab" (*No privity - no liability principle*). Jika gugatan konsumen menggunakan kualifikasi perbuatan melawan hukum (*tort*), hubungan kontraktual tidaklah disyaratkan. Dengan kualifikasi gugatan ini, konsumen sebagai penggugat harus membuktikan unsur-unsur adanya perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan/kelalaian pengusaha, adanya kerugian yang dialami konsumen, adanya hubungan kausal antara

perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.

Selanjutnya pada beban pembuktian (*burden of proof*), konsumen harus membuktikan keempat unsur tersebut maka hal ini dirasakan tidak adil bagi konsumen dengan dasar beberapa pertimbangan. Pertama, secara sosial ekonomi kedudukan konsumen lemah dibandingkan dengan pengusaha, walaupun di mata hukum semua memiliki kedudukan yang sama. Dalam menghadapi gugatan konsumen, pengusaha lebih mudah mendapatkan pengacara dalam membela kepentingan-kepentingannya, termasuk dalam membuktikan ahli-ahli teknis sesuai dengan produk yang dihasilkannya. Bagi konsumen sulit membuktikan "unsur ada tidaknya kesalahan/kelalaian" pengusaha dalam proses produksi, pendistribusian, dan penjualan barang atau jasa yang telah dikonsumsi konsumen.

1. Teori Schutznorm dalam perbuatan melawan hukum. Teori Schutznorm atau disebut juga dengan ajaran "*relativis*" berasal dari hukum Jerman, yang dibawa ke negeri Belanda oleh Geleyn Vitringa. Kata "*Schurz*" secara harfiah berarti "Perlindungan" Sehingga dengan istilah Schutznorm secara harfiah berarti "norma perlindungan". *schutznorm* ini mengajarkan bahwa agar seseorang dapat dimintakan tanggung jawabnya karena telah melakukan perbuatan melawan hukum vide pasal 1365

KUHPerdata, maka tidak cukup hanya menunjukkan adanya hubungan kausal antara perbuatan yang dilakukan dengan kerugian yang timbul. Akan tetapi, perlu juga ditunjukkan bahwa norma atau peraturan yang dilanggar tersebut dibuat memang untuk melindungi (*schutz*) terhadap kepentingan korban yang dilanggar.

Sungguhpun, begitu pro dan kontra terhadap teori *schutznorm* ini sangat kental. Namun demikian, penerapan teori *schutznorm* ini sebenarnya dalam kasus ± kasus tertentu sangat bermanfaat karena alasan±alasan sebagai berikut:

- a) Agar tanggung gugat berdasarkan pasal 1365 KUHPerdata tidak diperluas secara tidak wajar;
- b) Untuk menghindari pemberian ganti rugi terhadap kasus dimana hubungan antara perbuatan dengan ganti rugi hanya bersifat normatif dan kebetulan saja;
- c) Untuk memperkuat berlakunya unsur “dapat dibayangkan” (*forsee-ability*) terhadap hubungan sebab akibat yang bersifat kira±kira (*proximate causation*).

Prof. Wirjono Prodjodikoro berpendapat bahwa karena KUHPerdata tidak memberikan indikasi tentang berlaku atau tidaknya teori *schutznorm* ini, hakim tidak harus bahkan tidak selamanya layak untuk menerapkan teori ini.

2. Teori Kesepakatan. Menurut Roscoe Pound suatu kesepakatan mengikat karena memang merupakan keinginan para pihak yang menginginkan kesepakatan itu mengikat. Para pihak sendirilah yang pada intinya menyatakan kehendaknya untuk mengikatkan diri. Dirumuskan secara normatif di dalam Pasal 1320 KUH Perdata, bahwa sahnyanya suatu perjanjian harus memenuhi 1) kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan diri, 2) kecakapan untuk membuat perjanjian, 3) sesuatu hal tertentu, dan 4) sesuatu sebab yang diperbolehkan oleh hukum. Syarat pertama dan kedua merupakan syarat subjektif sedangkan dua syarat yang terakhir merupakan syarat objektif. Jika tidak terpenuhi syarat subjektif perjanjian, maka perjanjian itu dapat dibatalkan. Jika tidak terpenuhi syarat objektif perjanjian, maka perjanjian itu terancam batal demi hukum. Kecakapan merupakan unsur subjektif sahnyanya perjanjian. Orang yang sudah dewasa, dan sehat pikirannya merupakan orang yang cakap menurut hukum. Ada pula hal yang diperjanjikan menyangkut obyek tertentu dan objek itu harus jelas. Dilakukan pula atas sebab yang halal, dengan itikad baik bukan ditujukan untuk suatu kejahatan.⁴⁰

Dalam teori kesepakatan melahirkan sebuah asas terpenting yaitu asas kebebasan para pihak untuk menentukan apa saja yang akan disepakati yang dengan pengertian lain disebut dengan asas kebebasan berkontrak,

⁴⁰ Blog Hukum, Oleh Bisdan Sigalingging, Teori Tentang Perjanjian, diunggah pada 15 September 2023, dapat dilihat di bisdan-sigalingging.blogspot.co.id

yang berarti para pihak bebas untuk membuat perjanjian dengan bentuk atau format apapun serta isi atau substansinya sesuai dengan yang dikehendaki para pihak. Setiap orang bebas menentukan kehendaknya dalam suatu perjanjian, menentukan kewajiban masing-masing pihak untuk memberikan sesuatu dan/atau untuk tidak melakukan sesuatu (prestasi). Sebagai kesepakatan yang dibuat dengan sengaja, atas kehendak para pihak secara sukarela, maka segala sesuatu yang telah disepakati, disetujui oleh para pihak harus dilaksanakan oleh para pihak sebagaimana telah dikehendakinya, maka dalam hal salah satu pihak melakukan wanprestasi (ingkar janji) terhadap perjanjian, pihak lain berhak untuk memaksakan tuntutan akan haknya melalui mekanisme dan jalur hukum yang berlaku.

3. *Apply Theory*

Apply Theory yang digunakan dalam tulisan ini antara lain mengenai agraria. Dalam ruang lingkup agraria, tanah merupakan bagian dari bumi yang disebut permukaan bumi. Tanah yang dimaksudkan disini bukan mengatur dalam segala aspeknya, melainkan hanya mengatur salah satu aspeknya saja, yaitu tanah dalam pengertian yuridis yang disebut hak. Tanah sebagai bagian dari bumi yang sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 ayat 1 UUPA, yaitu : ³Atas dasar hak menguasai dari negara sebagai yang dimaksud dalam Pasal 2 ditentukan adanya macam-macam hak atas permukaan bumi, yang disebut tanah yang dapat diberikan kepada dan dipunyai oleh orang-orang, baik

sendiri maupun bersama-sama dengan orang lain serta badan-badan hukum".⁴¹

2) Kesalahan/Kelalaian

Dalam hukum, kesalahan/kelalaian adalah salah satu bentuk kesalahan dalam hukum pidana yang berarti kurang berhati-hati atau tidak sengaja melakukan sesuatu yang melanggar hukum. Contoh kesalahan/kelalaian dalam hukum pidana adalah menganiaya orang lain sehingga menyebabkan luka atau kematian, menipu orang lain dengan memberikan informasi yang salah atau menutupi informasi yang penting, atau melanggar hak cipta atau merek dagang orang lain tanpa izin. Orang yang melakukan kesalahan/kelalaian wajib mengganti kerugian yang ditimbulkan kepada korban. Menurut ahli hukum perdata Rutten menyatakan bahwa setiap akibat dari perbuatan melawan hukum tidak bisa dimintai pertanggungjawaban jika tidak terdapat unsur kesalahan. Unsur kesalahan itu sendiri dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) yaitu kesalahan yang dilakukan dengan kesengajaan dan kesalahan karena kurang hati-hatian atau kealpaan. Dalam hukum perdata, baik kesalahan atas dasar kesengajaan ataupun kurang hati-hatian memiliki akibat hukum yang sama.

Hal ini dikarenakan menurut Pasal 1365 KUHPerduta perbuatan yang dilakukan dengan sengaja ataupun dilakukan karena kurang hati-hati

⁴¹ Santoso Urip, Hukum Agraria dan Hak Hak Atas Tanah, Jakarta. Kencana, 2008, hal. 10

atau kealpaan memiliki akibat hukum yang sama, yaitu pelaku tetap bertanggung jawab mengganti seluruh kerugian yang diakibatkan dari Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukannya.[3] Contohnya seorang pengendara mobil menabrak pejalan kaki dan mengakibatkan pejalan kaki tersebut pingsan. Atas hal tersebut baik terhadap pengendara yang memang sengaja menabrak pejalan kaki tersebut ataupun lalai misalnya karena mengantuk, tetap harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pejalan kaki tersebut.

3) Kerugian

Kerugian dalam hukum perdata dapat dibagi menjadi 2 (dua) klasifikasi, yakni kerugian materil dan/atau kerugian immateril. Kerugian materil adalah kerugian yang secara nyata diderita. Adapun yang dimaksud dengan kerugian immateril adalah kerugian atas manfaat atau keuntungan yang mungkin diterima di kemudian hari. Pada praktiknya, pemenuhan tuntutan kerugian immateril diserahkan kepada hakim, hal ini yang kemudian membuat kesulitan dalam menentukan besaran kerugian immateril yang akan dikabulkan karena tolak ukurnya diserahkan kepada subjektifitas Hakim yang memutus.

Kerugian adalah suatu kondisi di mana seseorang atau suatu organisasi mengalami kekurangan atau kerusakan akibat suatu perbuatan, kejadian, atau keadaan yang tidak menguntungkan. Kerugian dapat berupa kerugian materiil, yaitu hilangnya atau

berkurangnya nilai uang, barang, atau aset lainnya; atau kerugian immateriil, yaitu hilangnya atau berkurangnya hak, kesehatan, kenyamanan, keamanan, atau kehormatan. Kerugian dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesalahan, kelalaian, penipuan, bencana alam, perang, persaingan, inflasi, dan sebagainya. Kerugian dalam hukum dapat bersumber dari dua hal utama, yaitu wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Wanprestasi adalah peristiwa dimana pihak tidak melaksanakan prestasinya sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat. Perbuatan melawan hukum adalah setiap perbuatan yang bertentangan dengan hukum dan menimbulkan kerugian bagi orang lain. Kedua hal ini diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) sebagai dasar hukum untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita. Ganti rugi adalah suatu tuntutan untuk mengembalikan keadaan yang dirugikan menjadi sebagaimana mestinya. Ganti rugi dapat berupa uang, barang, atau pemulihan keadaan. Ganti rugi dapat dihitung berdasarkan nilai kerugian yang nyata-nyata ada (kerugian aktual), nilai manfaat yang seharusnya diperoleh tetapi tidak jadi diperoleh (kerugian konsekuensial), atau nilai tambahan untuk memberikan efek jera kepada pelaku (kerugian punitif). Ganti rugi dapat dituntut melalui jalur hukum formal seperti pengadilan atau lembaga penyelesaian sengketa konsumen.⁴²

⁴² BerandaHukum.com, "*Ganti Kerugian*", [Ganti Kerugian - Beranda Hukum](#). Diakses Pada Tanggal 14 September 2023 Pukul 18:22 WIB.

- 4) Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum oleh pelaku dan kerugian yang dialami korban.

Ajaran kausalitas dalam hukum perdata adalah untuk meneliti hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dan kerugian yang ditimbulkan, sehingga si pelaku dapat dimintakan pertanggungjawaban. Unsur ini ingin menegaskan bahwa sebelum meminta pertanggungjawaban perlu dibuktikan terlebih dahulu hubungan sebab-akibat dari pelaku kepada korban. Hubungan ini menyangkut pada kerugian yang dialami oleh korban merupakan akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku.⁴³

Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum oleh pelaku dan kerugian yang dialami korban adalah salah satu unsur penting dalam gugatan perbuatan melawan hukum. Hubungan kausal berarti adanya hubungan sebab akibat yang langsung dan nyata antara perbuatan yang bertentangan dengan hukum dan kerugian yang diderita oleh korban. Tanpa adanya hubungan kausal, maka tidak dapat dikatakan bahwa pelaku bertanggung jawab atas kerugian korban. Untuk membuktikan hubungan kausal, penggugat harus menunjukkan bahwa kerugian yang dialami adalah akibat yang wajar dan dapat diprediksi dari perbuatan pelaku. Penggugat juga harus menunjukkan bahwa tidak ada faktor lain yang memutus atau mengurangi

⁴³ LBH Pengayoman Unpar, “Apa itu perbuatan melawan hukum” <https://lbhpengayoman.unpar.ac.id/apakah-itu-perbuatan-melawan-hukum/>, diakses pada 28 Februari 2023, Pukul 12:59 Am.

hubungan kausal tersebut, seperti kesalahan korban sendiri, keadaan memaksa, atau campur tangan pihak ketiga.

b. File Rusak

File yang tidak bisa terbuka atau rusak disebut sebagai file *corrupt*. File yang rusak tersebut bisa disebabkan oleh *virus*, *malware*, sistem yang rusak, kesalahan *update*, dan masalah pada perangkat keras. File rusak atau *corrupt* sering kali pada profesi fotografer. File rusak adalah file yang tidak dapat dibuka atau diakses karena mengalami kerusakan atau kesalahan pada data atau formatnya. File rusak dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti virus, kesalahan download, kegagalan copy paste, kerusakan media penyimpanan, atau kesalahan aplikasi. File rusak dapat menyebabkan hilangnya informasi penting atau berharga yang tersimpan di dalamnya.

Untuk memperbaiki file rusak, kamu dapat mencoba beberapa cara berikut ini:

- Menggunakan Command Prompt. Command Prompt adalah program yang memiliki banyak fitur berguna. Kamu dapat menggunakannya untuk memperbaiki file rusak dengan memasukkan perintah khusus di jendela Command Prompt.

Berikut adalah caranya:

- Cari Command Prompt di Windows Menu. Klik kanan lalu pilih Run as Administrator.
- Tunggu hingga pemindaian file rusak selesai, jangan tutup

pemindaian ini. Biasanya, akan muncul pop-up “Windows Resource Protection found corrupt files but was unable to fix some of them” yang menandakan bahwa ada file rusak pada perangkat.

- Tutup Command Prompt, lalu masuk ke Safe Mode.
- Setelah masuk ke Safe Mode, buka kembali Command Prompt dan masukkan perintah `sfc/scannow`.
- Mengubah format file. Jika kamu menemukan file rusak dan tidak bisa diakses, kamu bisa mencoba dengan mengubah format file tersebut. Misalnya, jika file rusak kamu dalam format docs, bisa mengubah format tersebut menjadi PDF untuk melihatnya. Kamu bisa mengubah format file tersebut melalui website I Love PDF atau Smallpdf.
- Menggunakan software perbaikan file. Saat ini, sudah tersedia berbagai software gratis dan berbayar untuk mengatasi file yang rusak. Beberapa software populer yang bisa kamu gunakan adalah Hetman, Repair Toolbox, dan FileRepair. Jika kamu ingin memperbaiki file Microsoft Office, maka bisa menggunakan OfficeFIX.⁴⁴

⁴⁴ JudiSlot.com, “Memperbaiki File Foto yang Rusak”, [Memperbaiki File Foto Yang Rusak Online - Judi Slot \(morbidanatomymuseum.org\)](#). Diakses pada tanggal 14 September 2023 Pukul 18:32.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Oleh Jasa Fotografer Yang Menyebabkan File Rusak

Perlindungan hukum merupakan suatu gambaran dari Fungsi hukum, yaitu bahwa hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.⁴⁵ Secara yuridis formal, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di samping Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hukum konsumen “ditemukan” di dalam berbagai peraturan perundang – undangan yang berlaku. Pengertian perlindungan konsumen dirumuskan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang penting dalam hukum perlindungan konsumen. Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum secara umum dapat dibedakan menjadi lima, yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*), praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), praduga selalu tidak

⁴⁵ I Gusti Agung Oka Diatmika, I Dewa Gde Atmadja, dan Ni Ketut Sri Utari, 2017, *Perlindungan Hukum terhadap Jabatan Notaris berkaitan dengan Adanya Dugaan Malpraktek dalam Proses Pembuatan Akta Otentik*, Acta Comitatus, Vol. II No. 01, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/ActaComitatus/article/view/34267/20640>, diakses tanggal 24 Agustus 2023.

bertanggung jawab (presumption of nonliability), tanggung jawab mutlak (strict liability), dan pembatasan tanggung jawab (limitation of liability).⁴⁶

Tanggung jawab tidak terlepas dari kewajiban sosial yang harus dipenuhi pelaku usaha terhadap masyarakat. Kewajiban yang kemudian ditetapkan undang-undang dilengkapi perkembangan-perkembangan menurut hukum, seperti tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.⁴⁷ Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 sampai Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 19 ayat (1) UUPK memaparkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, maupun perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.

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.⁴⁸ Adapun yang dimaksud dengan jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.⁴⁹

Tidak ada bisnis yang tidak memiliki risiko. Di dalam perjalanan mengembangkan

⁴⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, Hlm. 92.

⁴⁷ Ni Made Arini, I Gusti Ngurah Wairocana, dan I Wayan Wiryawan, 2017, *Penyelesaian Permasalahan Kredit Tanpa Agunan (UMKM) di Denpasar*, Acta Comitas, Vol. II No. 01, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/ActaComitas/article/view/34263/20637>, diakses tanggal 24 Agustus 2023

⁴⁸ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UU Perlindungan Konsumen”)

⁴⁹ Pasal 1 angka 5 UU Perlindungan Konsumen

bisnis, tak jarang terdapat masalah-masalah tertentu yang harus dihadapi, termasuk bagi pelaku bisnis fotografi pernikahan. Bima Adhitya dalam bukunya *99 Mimpi Buruk Fotografer Kawinan: Buku Fotografi yang Mengulas 99 Masalah Klasik bagi Fotografer Pernikahan* memaparkan bahwa sebagai pelaku usaha yang bekerja dengan barang digital, faktor data corrupt menjadi musibah yang bisa terjadi kapan saja. Musibah tersebut pernah menimpa hampir setiap fotografer, baik di Indonesia maupun dunia.

Cambridge Dictionary mendefinisikan *corrupt* dalam konteks data/file sebagai berikut:

“When information on a computer becomes corrupt, it cannot be used because it has changed and become wrong”.

Apabila diterjemahkan secara bebas berarti kondisi di mana informasi dalam komputer tidak dapat digunakan karena telah berubah dan terdapat kesalahan di dalamnya. Untuk mencegah hal tersebut, fotografer harus sering mem-back up file dan melakukan copy file tersebut ke 2 atau 3 tempat penyimpanan data. Selain itu, fotografer juga harus membawa cadangan memory card untuk mengantisipasi jika terdapat memory card yang error.

Sebagai pelaku usaha, fotografer Wedding memiliki kewajiban di antaranya sebagai berikut:⁵⁰

4. Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya;
5. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi

⁵⁰ Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen

- penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
6. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
 7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Di sisi lain, Anda selaku konsumen memiliki hak, di antaranya yaitu:⁵¹

1. Hak untuk memilih jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
2. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
3. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Maka dari itu, apabila konsumen mengalami kerugian akibat tidak dapat memperoleh foto-foto dokumentasi pernikahan sebagaimana mestinya karena file-nya *corrupt*, maka konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian dan fotografer tersebut

⁵¹ Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen

wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian yang dimaksud.

Adapun dalam praktiknya, Bima Adhitya menerangkan bahwa dalam kasus yang demikian, fotografer terkait seharusnya memberi tahu pihak konsumen jika file foto *corrupt* dan memberikan kompensasi kepada konsumen tersebut. Bentuk kompensasi tersebut bisa bermacam-macam seperti pemotretan ulang, menanggung semua biaya pemotretan ulang, dan lain-lain.⁵²

B. Akibat Hukum Terhadap Jasa Fotografer Yang Mengakibatkan File Rusak

Menjadi seseorang yang bekerja di bidang jasa fotografer tentunya membutuhkan keahlian khusus. Namun tidak hanya itu, jasa Fotografer juga dituntut mampu mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan yang sudah dijanjikan. Dalam sebuah perjanjian tentu saja menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Seperti yang telah disebutkan dalam pasal 1234 KUH Perdata bahwasannya prestasi itu dapat berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu.⁵³ Apabila tidak dapat melaksanakan prestasi maka disebut dengan wanprestasi. Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda, yaitu prestasi buruk. Wanprestasi disebabkan karena adanya kesalahan, kelalaian dan kesengajaan.⁵⁴ Menurut M. Yahya Harahap secara umum

⁵² Bima Adhitya. 2016, "99 Mimpi Buruk Fotografer Kawinan : Buku Fotografi yang Mengulas 99 Masalah Klasik bagi Fotografer Pernikahan". (Yogyakarta: Bomanta). Hlm. 127-128.

⁵³ Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2012), Hlm, 67.

⁵⁴ Yahman, *Karakteristik Wanprestasi & Tindak Pidana Penipuan*, (Jakarta: Prenadamedia

wanprestasi yaitu, “pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya.”⁵⁵

Dalam hal ini terdapat salah satu studio foto yakni Kurnia Foto yang menyatakan bahwa telah beberapa kali melakukan wanprestasi dengan pihak pengguna jasa. Beberapa wanprestasi yang pernah diperbuat oleh pihak Kurnia Foto adalah seperti ketidakhadiran fotografer pada waktu yang dijanjikan. Kasus ini terjadi pada tahun 2016, dengan Pengguna Jasa bernama Hanum. Beliau sudah melakukan kesepakatan dengan pihak Kurnia Foto untuk diliput acara akad nikahnya pada pukul 07.00 di rumahnya. Namun pada waktu yang telah disepakati pihak Kurnia Foto tidak juga kunjung hadir hingga acara tersebut selesai. Terdapat juga kasus lain, yakni Keterlambatan hadir dari jadwal yang sudah disepakati. Kasus ini terjadi pada tahun 2014, dengan Pengguna Jasa bernama Rama.

Beliau sudah melakukan kesepakatan dengan Kurnia Foto untuk diliput acara pernikahannya pada pukul 09.00, namun Fotografer Kurnia Foto baru hadir ketika pukul 10.00 sedang acara selesai pada pukul 11.00. Alhasil banyak serangkaian acara yang terlewati hingga pertengahan acara. Wanprestasi lainnya yakni hasil foto yang diberikan Kurnia Foto tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh Pengguna Jasa. Kasus ini terjadi pada tahun 2016, dengan Pengguna Jasa bernama Bunga. Usai berfoto Bunga berpesan kepada Fotografer yang mendokumentasinya untuk dibuatkan *background abstrack*, namun yang ia dapatkan ialah *background* asli tanpa editan *background abstrak* sesuai yang

Group, 2014), Hlm, 81.

⁵⁵ *Ibid.*, Hlm. 83.

diinginkannya dan telah disepakati oleh kedua belah pihak yakni Pengguna Jasa dengan Kurnia Foto.

Terdapat juga wanprestasi lainnya seperti hasil video yang diterima Pengguna Jasa melampaui batas dari waktu yang telah dijanjikan, kasus ini terjadi pada tahun 2016, dengan Pengguna Jasa bernama Mimi. Berdasarkan kesepakatan antara Mimi dengan Kurnia Foto bahwasannya hasil video akan usai pada tanggal 15 Februari 2016, namun pada tanggal tersebut video belum juga kunjung jadi.

Terakhir, Wanprestasi yang paling fatal bagi pihak Kurnia Foto ialah hilangnya file dari komputer dan kamera. Kasus ini terjadi pada tahun 2019, dengan seorang Pengguna Jasa bernama Ikhsan. Saat salah seorang Fotografer Kurnia Foto akan mengedit file video pada komputer, namun file tersebut tidak ditemukan. Tidak hanya sampai disitu saja, bahkan file tersebut juga hilang dari dalam kamera video, dan para Fotografer tidak ada yang merasa pernah menghapusnya.⁵⁶ Oleh karena wanprestasi, maka Pelangi Foto harus bertanggung jawab serta memberi ganti rugi kepada pihak Pengguna Jasa.

Kasus hilangnya file foto dari komputer atau kamera merupakan mimpi buruk yang akan selalu memberikan perasaan bersalah yang melekat oleh setiap Fotografer manapun. Kesalahan terkait file hilang merupakan kesalahan yang paling dihindari oleh setiap Fotografer. Namun di jaman seperti sekarang ini manusia memang dituntut untuk bekerja dengan sebuah barang digital dimana faktor data *Corrupt* sudah pasti menjadi musibah yang bisa terjadi kapan saja dan dimana saja. Namun fotografer juga harus memiliki cara untuk dapat mencegahnya

⁵⁶ Wawancara dengan Abangda Nanda Sitorus selaku Fotografer Kurnia Foto

yakni dengan cara seriong-sering melakukan *Backup file* dan di *Copy* lagi ke 2 atau 3 tempat penyimpanan data dan cara selanjutnya adalah dengan selalu membawa cadangan memory card sehingga bisa menjadi suatu antisipasi Ketika 1 *memory card error*.

Namun apabila hal seperti ini sudah terlanjur terjadi maka hal yang perlu dilakukan pertama kali adalah dengan cara Menenangkan diri, karena percayalah setiap musibah ini pernah menimpa hamper setiap fotografer baik di Indonesia maupun di dunia. Yang kedua adalah memberi tahu pihak klien bahwa terdapat permasalahan ini dan yang paling pnting adalah memberikan KOMPENSASI kepada klien, bentuknya bisa bermacam-macam seperti pemotretan ulang, dan banyak hal lainnya yang bisa anda lakukan.⁵⁷

Hal semacam ini tentulah menentukan kerugian yang besar, namun apabila bisa diselesaikan dengan rapi dan baik maka klien akan dapat memaklumi dan mengerti dengan kondisi yang sedang terjadi.

Kemudian Wanprestasi yang diperbuat oleh Fotografer Foto ini merugikan pihak Pengguna Jasa, tidak hanya kerugian berupa uang muka yang sudah dibayarkan, namun juga kerugian berupa keuntungan yang tidak didapat oleh Pengguna Jasa oleh karena adanya wanprestasi dari pihak Kurnia Foto. Keuntungan tersebut berupa foto dokumentasi maupun video dokumentasi yang akan didapat oleh pihak Pengguna Jasa, dll. Oleh karena wanprestasi, maka pihak Kurnia Foto wajib memberi ganti rugi kepada pihak Pengguna Jasa dan bertanggung jawab atas perbuatannya, dan mengenai ganti rugi ini sudah banyak diatur didalam KUH

⁵⁷ Bima Adhitya, *Ibid.* Hlm. 59.

Perdata.

Permasalahan yang terjadi ini sudah pasti merawal dari yang namanya perjanjian. Perjanjian dibuat para pihak sebagai dasar hubungan hukum tentang kesepakatan-kesepakatan yang telah disetujui, yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Dengan adanya perjanjian diharapkan semua apa yang telah disepakati dapat berjalan dengan normal, namun dalam prakteknya pada kondisi tertentu pertukaran prestasi tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya sehingga muncul peristiwa yang disebut wanprestasi. Wanprestasi adalah: “Suatu keadaan dimana pemberi jasa tidak memenuhi atau melaksanakan prestasi sebagaimana telah ditetapkan dalam suatu perjanjian”. Seseorang dinyatakan wanprestasi karena: Sama sekali tidak memenuhi prestasi; prestasi yang dilakukan tidak sempurna; terlambat memenuhi prestasi; dan melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan. Wanprestasi menimbulkan permasalahan, antara lain: Bilamana seorang pemberi jasa dinyatakan wanprestasi, apa akibat terjadinya wanprestasi dan bagaimana upaya agar penyelesaian wanprestasi dapat memberi perlindungan bagi para pihak.

Dalam KUH Perdata perjanjian diatur dalam Buku III (Pasal 1233-1864) tentang Perikatan. BW menggunakan istilah kontrak dan perjanjian untuk pengertian yang sama. Hal ini dapat dilihat jelas dari judul Bab II Buku III BW yaitu: Tentang perikatan-perikatan yang dilahirkan dari kontrak atau perjanjian. Pengertian tentang perjanjian atau kontrak beraneka ragam, antara lain:

Subekti mengatakan, Perjanjian adalah: “Suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk

melaksanakan suatu hal”. Sedangkan perikatan adalah: “Perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut.”

Pasal 1313 KUHPerdata menyatakan: “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.⁵⁸

Pasal 1601 KUH Perdata mengatur mengenai perjanjian jasa, yang menyatakan bahwa: selain persetujuan untuk menyelenggarakan beberapa jasa yang diatur oleh ketentuan- ketentuan khusus untuk dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan bila ketentuan- ketentuan yang syarat-syarat ini tidak ada, persetujuan yang diatur menurut kebiasaan, ada dua macam persetujuan; dengan mana pihak kesatu mengikatkan diri untuk mengerjakan suatu pekerjaan bagi pihak lain dengan menerima upah, yakni; perjanjian kerja dan perjanjian pemborongan kerja.

Perjanjian jasa fotografi ini, ketentuan-ketentuan dan syarat- syarat yang digunakan adalah berdasarkan kebiasaan.⁵⁹ Perjanjian jasa fotografi biasanya menggunakan bentuk perjanjian tidak tertulis (lisan) dan perjanjian tertulis. Penyedia jasa yang menjalankan usahanya dengan perjanjian tertulis, para pihak yaitu pengguna jasa dan penyedia jasa sepakat untuk melakukan jadwal foto sesuai konsep serta harga yang sesuai dengan paket foto yang diinginkan. Pengguna jasa

⁵⁸ KUHPerdata (burgelijk wetboek), Pasal 1313.

⁵⁹ Farzana Nafila, *Penyelesaian Wanprestasi Pada Jasa Penitipan Hewan Di Banda Aceh*, Laporan Penelitian, Banda Aceh: Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, Darussalam, hlm. 2, 2019

juga sepakat untuk mengikuti syarat dan ketentuan yang diberikan oleh penyedia jasa terkait perjanjian jasa fotografi. Setelah semuanya telah sepakat maka para pihak melakukan penandatanganan di sebuah nota pembayaran yang disediakan oleh penyedia jasa.

Sedangkan perjanjian jasa fotografi yang menggunakan bentuk perjanjian secara lisan, pembayaran biaya jasa dibuat berupa pencatatan dalam bentuk kwitansi pembayaran. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, salah satu pihak kerap melakukan wanprestasi. Pihak yang melakukan wanprestasi yaitu pengguna jasa. Pengguna jasa tidak menjalankan kewajibannya yaitu telat melakukan pembayaran biaya jasa fotografi, pembayaran biaya jasa fotografi yang dilakukan hanya sebagian dan pembatalan perjanjian secara sepihak.

Hal tersebut mengakibatkan pihak penyedia jasa mengalami kerugian. Sesuai dengan Pasal 1243 KUH Perdata yang berbunyi bahwa : “Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang telah melampaui waktu yang telah ditentukan”.

Maka ketika salah satu pihak tidak memenuhi atau menjalankan yang telah diperjanjikan, pihak tersebut dapat dikatakan wanprestasi dan digugat, dalam hal ini pihak pengguna jasa yang sering melakukan wanprestasi.

Pelaksanaan perjanjian jasa fotografi pada Kurnia Foto didasarkan pada perjanjian secara lisan. Pihak pengguna jasa menghubungi pihak penyedia jasa untuk

menanyakan daftar harga paket foto, setelah pengguna jasa setuju untuk menggunakan jasa fotografi, penyedia jasa menanyakan lebih lanjut mengenai biodata pihak pengguna, serta jadwal dilaksanakannya jadwal foto hingga nantinya terjadi kesepakatan harga serta sistem pembayaran yang dilakukan secara tiga tahap dan pengambilan album foto. Bukti pembayaran jasa fotografi pada Kurnia Foto menggunakan kwitansi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nanda Sitorus, selaku penyedia jasa fotografi, beliau menyatakan pada dasarnya mereka melakukan jasa foto berdasarkan pada pesanan atau kesepakatan dengan pengguna jasa melalui perjanjian lisan, karena beberapa pengguna jasa yang pernah menggunakan jasanya merupakan teman-teman dekat sehingga mereka mengandalkan asas kepercayaan diantara para pihak pengguna jasa dan berharap pengguna jasa untuk tetap beritikad baik terhadap perjanjian.⁶⁰

Selama tahun 2019, Kurnia Photography telah melakukan perjanjian antara pengguna jasa sebanyak 84 perjanjian. Namun dalam praktek pelaksanaannya, perjanjian tersebut tidaklah berjalan sesuai dengan yang telah disepakati antara kedua belah pihak. Pihak pengguna jasa terkadang melakukan wanprestasi, baik yang dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja. Adapun jumlah wanprestasi yang dilakukan oleh pengguna jasa dengan pihak Kurnia Photography pada tahun 2019 adalah sebanyak 3 kali.

Pada Kurnia Photography, bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pengguna jasa yaitu Menghilangkan Dokumen/hasil foto, Kurnia Photography

⁶⁰ Wawancara dengan Abangda Nanda Sitorus selaku Fotografer Kurnia Foto

mengatakan bentuk wanprestasi yang pernah dilakukan yaitu telat untuk membayar sisa biaya jasa foto, pada awalnya dia telah sepakat untuk memilih paket foto akad dan pesta 1 seharga Rp 4.300.000 (empat juta tiga ratus ribu rupiah). Kemudian kurnia foto juga mengatur ulang *schedule* foto agar bisa dilakukan pemotretan ulang.⁶¹

Berbagai permasalahan yang timbul dari wanprestasi dalam sebuah perjanjian jasa fotografi, tentu ada upaya penyelesaian yang dapat dilakukan agar permasalahan tersebut dapat diselesaikan secara itikad baik. Adapun upaya penyelesaian yang ditempuh para pihak dalam penyelesaian wanprestasi terhadap perjanjian jasa fotografi yaitu :

1. Pemberitahuan/Teguran

Melakukan pemberitahuan kepada penyedia jasa agar kiranya bisa bertanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi salah satunya yakni terkait foto hilang atau *File Corrupt*.

2. Peringatan

Apabila nantinya penyedia jasa menghiraukan teguran yang dilakukan maka pengguna jasa diperkenankan untuk memberikan surat peringatan sebanyak 3 kali.

3. Musyawarah

Apabila pemberitahuan dan peringatan tidak diindahkan oleh penyedia jasa, maka penyedia jasa dapat dipanggil untuk penyelesaian lebih lanjut secara musyawarah. Ketiga cara di atas digunakan untuk memberikan kepastian terhadap

⁶¹ Wawancara dengan Abangda Nanda Sitorus selaku Fotografer Kurnia Foto

permasalahan *File Corrupt* yang hilang dan dilakukan oleh penyedia jasa yang merupakan kewajiban yang sudah seharusnya dipenuhi oleh penyedia jasa untuk memberikan hasil foto secara utuh dan sesuai dengan apa yang sudah disepakati. Penyelesaian melalui musyawarah ini dilakukan guna melahirkan kesepakatan baru mengenai permasalahan yang tengah terjadi. Selain itu, melalui musyawarah juga pengguna jasa dapat mengetahui adanya itikad baik atau tidak dari pihak penyedia jasa terhadap kewajiban yang belum dilakukannya yaitu memberikan semua *File* foto yang hilang. Ketika upaya musyawarah juga tidak dapat dicapai, maka masalah tersebut dapat diselesaikan melalui upaya hukum. Upaya hukum belum pernah dilakukan, dikarenakan prosesnya yang lama dan biaya yang mahal. Selain itu, pengguna jasa masih yakin bahwa penyedia jasa berkeinginan untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi.

C. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Jasa Potographer Yang Mengakibatkan File Rusak

Salah satu permasalahan yang kadang terjadi pada seorang fotografer ialah terkait dengan hasil foto nya yang tidak dapat dibuka atau diproses di dalam komputer sehingga membuat foto yang sudah diambil sebelumnya tidak dapat tampil maupun digunakan, yang biasa disebut dengan *file corrupt*.

Hal ini menjadi sesuatu yang menakutkan bagi pengguna jasa fotografi wedding maupun fotografer itu sendiri. Bayangkan jika sudah melaksanakan serangkaian acara dengan khidmat dan mengharukan lalu

tidak ada satupun yang bisa diabadikan lewat foto. Tentu sangat merugikan.

Untuk itu, pencegahan pun sangat penting dilakukan dengan cara selalu mencadangkan ataupun menyalin semua data ke beberapa tempat berbeda sebagai cadangan jika terjadi sesuatu. Selain itu juga dapat membawa kartu memori cadangan untuk mengatasi jika kartu memori utama mengalami masalah.

Pengguna jasa foto wedding merupakan konsumen yang harus dilindungi hak nya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Hak yang harus diterima konsumen meliputi mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Selain itu, konsumen juga berhak mendapatkan kompesasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai sebagaimana mestinya.

Perlindungan hukum kepada konsumen diarahkan untuk mencapai tujuan:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan seluruh pelaku dunia usaha;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan.⁶²

Upaya perlindungan konsumen sangat penting untuk menyeimbangkan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat keadaan konsumen

⁶² Andi Nurfaizah AT “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pelayanan Dan Jasa Praktek Tukang Gigi,*” Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar 2014, Hlm. 45.

cenderung lemah dibandingkan dengan kedudukan produsen. Untuk menghindarkan akibat-akibat negatif dari perilaku pelaku usaha yang dapat menyesatkan dan merugikan konsumen, dalam Pasal 8 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diterangkan bahwa:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang;
2. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. tidak sesuai berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
4. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
5. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran, sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

Perlindungan hukum terhadap konsumen juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam KUHPerdata memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan tujuan untuk melindungi kepentingan konsumen terhadap wanprestasi serta perbuatan melawan hukum terhadap kerugian konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha, yang disoroti disini adalah Jasa Fotografer sebagai pelaku usaha.

Secara umum, semua usaha jasa Fotografer yang menjadi sampel penelitian mengganti kerugian yang diderita konsumen Jasa Fotografer tersebut. Bentuk ganti rugi yang diterapkan oleh pelaku usaha jasa Fotografer bervariasi. Penyelesaian ganti rugi yang dilakukan dapat dibedakan menjadi empat. Pertama, berdasarkan perjanjian dalam nota pembayaran secara kaku. Dalam penyelesaian tersebut, pelaku usaha tidak menyesuaikan dengan kondisi maupun tuntutan konsumen, hanya berpatokan pada perjanjian dalam nota. Usaha Fotografer yang

menerapkan penyelesaian sedemikian rupa yaitu Kurnia Fotografer. Kedua, berdasarkan perjanjian disertai pertimbangan tertentu.

Pertimbangan oleh pelaku usaha dalam menyelesaikan ganti rugi yang diderita konsumen didasarkan atas hasil komunikasi dan kesepakatan, di samping adanya perjanjian dalam nota pembayaran. Kurnia Fotografer merupakan contoh usaha Fotografi yang melakukan penyelesaian ganti rugi konsumen dengan cara demikian. Ketiga, berdasarkan pertimbangan tanpa adanya perjanjian dalam nota. Dalam hal ini, pelaku usaha tidak mencantumkan perjanjian dalam nota pembayaran. Penyelesaian didasarkan atas penilaian pelaku usaha serta komunikasi dan kesepakatan bersama konsumen. Usaha Fotografi yang melakukan penyelesaian tersebut yaitu Kurnia Foto. Keempat, memiliki perjanjian dalam nota namun tidak menspesifikasi bentuk penyelesaian ganti rugi. Penyelesaian dilakukan dengan menerapkan kebijakan tersendiri, baik secara kaku maupun disesuaikan dengan situasi yang dihadapi.

Apabila dikorelasikan dengan Pasal-Pasal pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dapat diketahui bahwa pada kenyataannya pelaku usaha jasa Fotografi sudah menaati Pasal 19 ayat (1) UUPK terkait tanggung jawab pelaku usaha. Pelaku usaha yang diwawancara menyatakan telah memberikan ganti rugi dalam hal konsumen yang menggunakan usaha jasa Fotografer tersebut menderita kerugian. Ini juga berarti bahwa pelaku usaha jasa Fotografi telah menjunjung hak konsumen, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 4 huruf h bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai

dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.⁶³

Sebagaimana diatur pada pasal 4 UU Perlindungan Konsumen no 8 tahun 1999, konsumen atau pengguna jasa memiliki hak antara lain kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa serta memilihnya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai perjanjian.

Pengguna jasa juga berhak atas data yang jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan jasa serta berhak didengar pendapat atau keluhannya, seperti tertera pada UU Perlindungan Konsumen. Jika terdapat masalah, pengguna jasa berhak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut.⁶⁴

Undang-Undang No 27 Tahun 2002 pasal 16 ayat 2 huruf E terkait Perlindungan Data Pribadi juga dilakukan untuk melindungi keamanan Data Pribadi dari pengaksesan yang tidak sah, pengungkapan yang tidak sah, pengubahan yang tidak sah, penghilangan Data Pribadi yang jelas dapat merugikan konsumen.⁶⁵

Selain itu, pelaku usaha jasa fotografer juga menyatakan bahwa komunikasi yang baik menjadi kunci dalam penyelesaian ganti rugi sehingga hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, yang tercantum dalam Pasal 4 huruf d, juga diperhatikan oleh pelaku usaha. Hal ini menunjukkan bahwa secara garis besar UUPK telah diterapkan secara saksama dalam usaha jasa Fotografer dan mampu memberikan proteksi yang

⁶³ Andi Nurfaizah AT, *Ibid*, Hlm. 46.

⁶⁴ Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

⁶⁵ Undang-Undang No 27 Tahun 2002 pasal 16 ayat 2 huruf E terkait Perlindungan Data Pribadi.

cukup bagi perlindungan konsumen karena mengatur penyelesaian ganti rugi atas kerugian konsumen. Lebih lanjut, Pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Tidak ada penyelesaian ganti rugi yang dilakukan melalui pengadilan, semua sengketa yang timbul antara pelaku usaha jasa Fotografer dan konsumen diselesaikan di luar pengadilan (non litigasi).

Dalam Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa:⁶⁶

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud Ayat (1) dapat berupa pengembalian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis yang harus bertanggung jawab dan

⁶⁶ Undang-Undang Perlindungan Kosumen Pasal 19.

seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pengaturan terkait hukum oleh jasa fotografer yang menyebabkan file rusak yakni konsumen yang dirugikan dalam hal file yang hilang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasa 16 ayat 2 huruf E, dan Undang-Undang No 27 Tahun 2002 pasal 16 ayat 2 huruf E terkait Perlindungan Data Pribadi. Apabila konsumen mengalami kerugian akibat tidak dapat memperoleh foto-foto dokumentasi pernikahan sebagaimana mestinya karena *file-nya corrupt*, maka konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian dan fotografer tersebut wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian yang dimaksud.
2. Akibat hukum terhadap pelaku usaha jasa fotografer yang mengakibatkan file rusak telah bertanggung jawab dalam hal terdapat kerugian yang diderita oleh konsumen yang menggunakan usaha tersebut, sehingga telah sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian ganti rugi yang secara umum dilakukan oleh usaha jasa tersebut ditentukan melalui proses negosiasi antara pelaku usaha dan konsumen yang menderita kerugian. Bentuk ganti rugi yang diberikan umumnya berupa uang maupun penggantian file yang hilang/rusak dengan cara melakukan pemotretan ulang. Mayoritas pelaku

usaha jasa fotografer memiliki perjanjian yang tercantum dalam nota pembayaran, sehingga tanggung jawab pelaku usaha Fotografer tersebut termasuk dalam prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*).

3. Perlindungan hukum terhadap konsumen akibat kelalaian jasa fotografer tidak terdapat kendala yang signifikan dalam penyelesaian ganti rugi antara pelaku usaha fotografer dan konsumen. Hal ini disebabkan penyelesaian tersebut dilakukan secara kekeluargaan dan diiringi dengan komunikasi yang baik. Walaupun demikian, masih terdapat konsumen yang belum puas karena mereka tidak secara jelas memahami hak-hak konsumen, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang perlindungan konsumen yang mencakup keamanan dalam menggunakan jasa serta memilih jasa tersebut sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat dalam perjanjian. Hak atas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya sehingga terhindar dari kerugian fisik maupun psikis apabila menggunakan suatu jasa.

B. SARAN

1. Jasa Fotografer yang melakukan kelalaian diharapkan terus mampu bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat kelalaian yang dilakukannya, sebagaimana diatur pada Pasal 19 UUPK.
2. Konsumen sebaiknya dapat menggunakan haknya untuk menuntut ganti

rugi apabila memang secara nyata menderita kerugian akibat kelalaian pelaku usaha Fotografer.

3. Pemerintah sebaiknya melakukan sosialisasi kepada masyarakat dalam kaitannya dengan pengaturan perlindungan konsumen, sehingga pelaksanaannya dapat menjadi optimal.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Hakim Barkatullah, 2010, "*Hak-hak Konsumen*", Bandung: Nusa Media.
- Adrian Sutedi, Tanggung Jawab Produk dalam Perlindungan Konsumen, Ctk. Pertama, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Adrianus Meliala, 1993, "*Praktis Bisnis Curang*," Ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Ahmadi Miru, 2011, "*Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*", Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Aulia Muthiah, 2018, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Az Nasution, "*Konsumen dan Hukum*", Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2015.
- Bima Adhitya. 2016, "*99 Mimpi Buruk Fotografer Kawinan : Buku Fotografi yang Mengulas 99 Masalah Klasik bagi Fotografer Pernikahan*". (Yogyakarta: Bomanta).
- Burhanuddin, 2011, "*Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*", Ctk. Pertama, UIN-Maliki Press, Malang.
- C.S.T. Kansil, 1989, "*Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*," Balai Pustaka, Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Eli Wuria Dewi, "2015, "*Hukum Perlindungan Konsumen*," Ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.

- Firman Tumantara Endipradja, 2016, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Malang: Setara Press.
- Ida Hanifah, dkk, 2018 "*Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*". Medan: CV PustakaPrima.
- Janus Sidabalok, 2014, "*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*", Bandung: PT. Citra Aditya Bakti,
- M. Syamsyudin, 2007, "*Operasional Penelitian Hukum*", Jakarta: Raja Grafindo.
- Muchsin. 2013, "*Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia.*" Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Muhammad Syaifuddin, 2012, *Hukum Kontrak*, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Philipus M. Hadjon, 2011, "*Pengantar Hukum Administrasi Indonesia,*" Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Philipus M. Hadjon. 2013, "*Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia.*" Bina Ilmu ,Surabaya.
- Satjipto Rahardjo, 2000, "*Ilmu Hukum*", PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi 2006*, Gramedia Widiasarana, Jakarta, 2006
- Sudikno Mertokusumo, 1996 "*Mengenal Hukum Suatu Pengantar*", Liberty, Yogyakarta.
- Tampil Anshari Siregar, 2005, "*Metedologi Penelitian Hukum Penulisan Skripsi*", Medan:Pusataka Bangsa Press.
- Yahman, 2014, *Karakteristik Wanprestasi & Tindak Pidana Penipuan*, Jakarta: Prenadamedia Group.

Zulham, 2013, "*Hukum Perlindungan Konsumen*," Ctk. Pertama, Kharisma Putra Utama, Jakarta.

B. Artikel, Makalah, Jurnal dan Karya Ilmiah

Andi Nurfaizah AT "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pelayanan Dan Jasa Praktek Tukang Gigi*," Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar 2014.

Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam Sri Redjeki Hartono, *Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Farzana Nafila, *Penyelesaian Wanprestasi Pada Jasa Penitipan Hewan Di Banda Aceh*, Laporan Penelitian, Banda Aceh: Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, Darussalam, 2019.

I Gusti Agung Oka Diatmika, I Dewa Gde Atmadja, dan Ni Ketut Sri Utari, 2017, *Perlindungan Hukum terhadap Jabatan Notaris berkaitan dengan Adanya Dugaan Malpraktek dalam Proses Pembuatan Akta Otentik*, Acta Comitas, Vol. II No. 01, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/ActaComitas/article/view/34267/20640>, diakses tanggal 24 Agustus 2023.

Jhoni Susanto, Edin Sardi Djatikusuma, *Ninety Photography*, Jurnal STIE MDP Palembang.

Ni Made Arini, I Gusti Ngurah Wairocana, dan I Wayan Wiryawan, 2017, *Penyelesaian Permasalahan Kredit Tanpa Agunan (UMKM) di Denpasar*, Acta Comitas, Vol. II No. 01,

URL: [https://ojs.unud.ac.id/index.php/](https://ojs.unud.ac.id/index.php/ActaComitas/article/view/34263/20637)

[ActaComitas/article/view/34263/20637](https://ojs.unud.ac.id/index.php/ActaComitas/article/view/34263/20637), diakses tanggal 24

Agustus 2023.

Setiono. Rule of Law (Supremasi Hukum). Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2014.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Hukum Perdata (burgelijk wetboek), Pasal 1313.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

D. Internet

Kelas Fotografi, "*Pengertian dan sejarah singkat jasa fotografi*"

<https://kelasfotografi.wordpress.com/2013/08/25/pengertian-dan-sejarah-singkat-fotografi/>, diakses tanggal 28 Februari 2023.

LBH Pengayoman Unpar, "*Apa itu perbuatan melawan hukum*"

<https://lbhpengayoman.unpar.ac.id/apakah-itu-perbuatan-melawan-hukum/>, diakses pada 28 Februari 2023, Pukul 12:59 Am.