

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pernikahan merupakan salah satu peristiwa hukum dan sosial yang sangat penting dalam kehidupan manusia.¹ Pernikahan dalam perspektif hukum tidak hanya dipandang sebagai ikatan lahir dan batin antara seorang laki-laki dan perempuan untuk membentuk keluarga yang bahagia dan kekal, tetapi juga mengandung konsekuensi hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak.² Pernikahan di Indonesia diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan yang menegaskan bahwa perkawinan bertujuan membentuk keluarga yang sakinah, mawaddah, dan rahmah.³

Pernikahan seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap kepraktisan, pelaksanaan pesta pernikahan tidak lagi hanya dilakukan secara sederhana, melainkan menjadi sebuah kegiatan yang kompleks dan membutuhkan perencanaan profesional.⁴ Kondisi ini mendorong munculnya jasa *Wedding Organizer* (WO) sebagai pelaku usaha yang menawarkan layanan pengelolaan dan penyelenggaraan acara pernikahan secara menyeluruh agar acara dapat berjalan sesuai dengan rencana dan keinginan calon pasangan pengantin.⁵

¹ Hilman Hadikusuma, *Hukum Perkawinan Indonesia menurut Perundangan, Hukum Adat, Hukum Agama*, Mandar Maju, Bandung, 2007, hlm. 23.

² M. Yahya Harahap, *Hukum Perkawinan Nasional*, Zahir Trading, Medan, 2007, hlm. 11.

³ Soedharyo Soimin, *Hukum Orang dan Keluarga: Perspektif Hukum Perdata Barat, Hukum Islam, dan Hukum Adat*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, hlm. 45.

⁴ Ahmad Rofiq, *Hukum Perdata Islam di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2015, hlm. 70.

⁵ R. Soetojo Prawirohamidjojo, *Hukum Perkawinan Indonesia*, Airlangga University Press, Surabaya, 2002, hlm. 15

Wedding Organizer pada dasarnya adalah pelaku usaha jasa yang memberikan layanan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan acara pernikahan berdasarkan kesepakatan yang tertuang dalam perjanjian dengan konsumen.⁶ *Wedding Organizer* dalam hubungan hukum tersebut berkedudukan sebagai pelaku usaha, sedangkan calon pasangan pengantin sebagai konsumen.⁷ Hubungan hukum ini melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak, di mana *Wedding Organizer* berkewajiban memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian, standar profesionalitas, dan itikad baik, sedangkan konsumen berkewajiban memenuhi pembayaran sebagaimana disepakati.⁸ Jasa *Wedding Organizer* tunduk pada ketentuan hukum perjanjian serta perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁹

Penyelenggaraan jasa *Wedding Organizer* dalam praktiknya, tidak sedikit ditemukan permasalahan terutama yang berkaitan dengan wanprestasi atau kelalaian pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya.¹⁰ Permasalahan tersebut dapat berupa tidak terlaksananya acara sesuai kesepakatan, fasilitas yang tidak sesuai dengan kontrak,

⁶ Kristin, Desi Maya, and Yuliana Lisanti. "Wedding Organizer Order Management." *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications* 5.2, 2014, <https://journal.binus.ac.id/index.php/comtech/article/view/2283>, diakses pada 21 Januari Pkl 08.00 WIB.

⁷ Aman, Mustar. "Pengembangan sistem informasi wedding organizer menggunakan pendekatan sistem berorientasi objek pada CV pesta." *Jurnal Janitra Informatika dan sistem informasi* 1.1, 2021, <https://www.janitra.org/index.php/home/article/view/119>, diakses pada 21 Januari Pkl 08.00 WIB.

⁸ M. Suyanto, *Strategi Periklanan pada Event dan Sponsorship*, Andi Offset, Yogyakarta, 2011, hlm. 40.

⁹ Ginanjar, Agung, and Vitri Tundjungsari. "Pembuatan Aplikasi Wedding Organizer berbasis Web dengan Metode Prototype." *Innovative: Journal of Social Science Research* 4.3, 2024, <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/10199>, diakses pada 21 Januari Pkl 08.00 WIB.

¹⁰ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2014, hlm. 85.

keterlambatan, hingga pembatalan sepihak yang menimbulkan kerugian materiel maupun immateriil bagi konsumen. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara idealitas perlindungan konsumen dengan realitas yang dialami oleh konsumen jasa *Wedding Organizer*.¹¹

Perlindungan konsumen memiliki peran krusial dalam perkembangan hukum ekonomi di tingkat nasional, terutama mengingat konsumen biasanya berada dalam posisi yang kurang kuat jika dibandingkan dengan pelaku usaha.¹² Rosmawati, dalam karyanya Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa perlunya perlindungan konsumen muncul dari adanya ketidaksetaraan posisi antara pihak-pihak dalam relasi hukum, yang khususnya disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, kapasitas, dan bargaining power konsumen.¹³ Situasi ini membuat konsumen mudah terkena dampak kerugian, baik dalam aspek finansial maupun non-finansial, ketika pelaku usaha gagal melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik.¹⁴

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Secara eksplisit menetapkan kewajiban pelaku usaha. Pasal ini mengharuskan pelaku usaha untuk bertindak dengan itikad baik saat menjalankan aktivitas bisnisnya, menyediakan dengan itikad baik saat menjalankan aktivitas bisnisnya, menyediakan data

¹¹ Umri, Tasya Azra Rizky, Samsudin Samsudin, and Aninda Muliani Harahap. "Sistem informasi pemesanan Nita Wedding Organizer dengan penerapan customer relationship management berbasis web." *Journal of Science and Social Research* 7.2, 2024, <https://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR/article/view/1875>, diakses pada 21 Januari Pkl 08.00 WIB.

¹² Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2017, hlm. 35.

¹³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hlm. 15.

¹⁴ Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 3.

yang akurat, transparansi, dan jujur terkait kondisi produk atau layanan, serta memberikan pengganti atau kompensasi atas kerugian yang diderita konsumen.¹⁵ Ketentuan Pasal 7 UUPK ini merepresentasikan implementasi nyata dari prinsip keadilan dan keseimbangan yang diuraikan oleh Buku Rosmawati.¹⁶

Implementasi kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 UUPK masih menemui berbagai tantangan. Sejumlah besar pelaku usaha mengabaikan prinsip itikad baik, menyampaikan data yang tidak transparan, dan menghindari pertanggungjawaban ketika konsumen mengalami kerugian.¹⁷ Perbedaan antara informasi awal dan hasil layanan yang diterima konsumen menunjukkan praktik bisnis yang menipu dan merugikan, sehingga menegaskan pentingnya penegakan hukum perlindungan konsumen untuk memastikan kepastian hukum, keadilan, dan keseimbangan dalam relasi hukum antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁸

Penyelenggaraan jasa Wedding Organizer tidak jarang menimbulkan permasalahan, terutama kelalaian pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya. Salah satu kasus menonjol terjadi pada Ayu Puspita Wedding Organizer, di mana konsumen mengalami berbagai kerugian. Janji harga murah dengan fasilitas lengkap tidak terpenuhi; sebagian makanan tidak datang, ada yang tidak sesuai pesanan, dekorasi tidak sesuai, dan beberapa makanan tidak dikirim tanpa kompensasi. Kondisi ini menimbulkan kerugian materiil, seperti pembayaran jasa yang tidak sebanding, biaya tambahan untuk

¹⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 10.

¹⁶ Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 23.

¹⁷ Munir Fuady, *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktik*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 18.

¹⁸ Rudhy Prasetya, *Hukum Perusahaan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 30

penyedia pengganti, serta kerugian immateriil berupa tekanan psikologis, rasa malu di hadapan tamu, dan hilangnya momen sakral yang tidak dapat diulang.

Jasa pengelola acara pernikahan atau *Wedding Organizer* di Jakarta Utara diduga telah menipu puluhan orang yang hendak menikah, sebanyak 87 orang berbondong-bondong melaporkan *Wedding Organizer* Ayu Puspita atau PT Ayu Puspita Sejahtera ke polisi.¹⁹ Pelapor telah melunasi biaya persepsi senilai Rp 82.740.000 ke rekening milik *Wedding Organizer* tersebut. Pelapor juga menyertakan beberapa bukti surat yaitu bukti transfer ke rekening Bank Central Asia (BCA) milik PT Ayu Puspita Sejahtera, cetakan atau printout pesan di aplikasi WhatsApp, data catering makanan, dan panduan acara pernikahan, selain SOG, ada 87 korban lainnya yang juga telah didata oleh kepolisian.²⁰

Kasus *Wedding Organizer* By Ayu Puspita menjadi alarm serius karena korban tidak hanya satu atau dua pasangan pengantin, melainkan puluhan konsumen yang tersebar di berbagai daerah, dengan total kerugian yang di taksir mencapai ratusan juta hingga miliaran rupiah.²¹ Korban melaporkan bahwa pada hari pelaksanaan acara, layanan utama seperti katering, dekorasi, rias pasangan pengantin, hingga dokumentasi tidak tersedia sama sekali atau jauh dari yang dijanjikan. Kondisi ini menimbulkan

¹⁹ <https://news.detik.com/berita/d-8258623/5-fakta-terbaru-kasus-tipu-tipu-wedding-organizer-jerat-ayu-puspita?page=3>, diakses pada 21 Januari Pkl 08.00 WIB.

²⁰ <https://www.tempo.co/hukum/87-orang-korban-penipuan-wedding-organizer-ayu-puspita-telah-melapor-ke-polisi-2097157>, diakses pada 21 Januari Pkl 08.00 WIB.

²¹ <https://nasional.kompas.com/read/2025/12/15/06571361/kasus-by-ayu-puspita-alarm-lemahnya-tata-kelola-industri-wedding-organizer>, diakses pada 21 Januari Pkl 09.00 WIB.

tekanan psikologis, rasa malu di hadapan tamu undangan dan konflik para keluarga korban. ²²

Idealitanya pemenuhan hak konsumen menurut Pasal 4 huruf C Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen mempunyai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Realitanya dalam praktik jasa Ayu Puspita *Wedding Organizer* bermasalah, pemenuhan hak atas informasi tersebut tidak terlaksana. Pelaku usaha kerap menyampaikan informasi yang bersifat umum, tidak rinci, bahkan cenderung menyesatkan, terutama terkait kualitas layanan, kesiapan vendor, dan jaminan pelaksanaan acara.

Idealitanya tanggung jawab pelaku usaha menurut Pasal 7 butir f menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Realitanya, pelaku usaha tidak bertanggungjawab dalam praktik jasa Ayu Puspita *Wedding Organizer* bermasalah, pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban pemberian kompensasi atau ganti rugi secara penuh kepada konsumen, meskipun telah terjadi ketidaksesuaian layanan, keterlambatan pelaksanaan, atau bahkan kegagalan penyelenggaraan acara. Kerugian yang ada yakni *pertama*, kerugian materiil berupa kerugian yang dapat dinilai secara ekonomis seperti pembayaran jasa yang tidak sebanding dengan layanan yang diterima, biaya tambahan untuk mencari penyedia jasa

²²<https://humas.polri.go.id/news/detail/2210698-polda-metro-jaya-ungkap-penipuan-wedding-organizer-ayu-puspita-kerugian-tembus-rp-115-miliar>, diakses pada 21 Januari Pkl 10.00 WIB.

pengganti, serta kerugian finansial akibat pembatalan atau keterlambatan pelaksanaan acara. *Kedua*, konsumen juga dapat mengalami kerugian immateriil, antara lain berupa penderitaan psikologis, rasa kecewa, stres, rasa malu di hadapan keluarga dan tamu undangan, serta hilangnya momen sakral yang tidak dapat diulang, khususnya dalam penyelenggaraan acara pernikahan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen atas hak informasi terhadap produk jasa wedding bermasalah pada Ayu Puspita *Wedding Organizer* ?
2. Bagaimana tanggungjawab Ayu Puspita *Wedding Organizer* terhadap kerugian konsumen secara materiil dan immateriil?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang permasalahan di atas, maka tujuan penelitian dalam rangka penulisan proposal ini adalah:

1. Untuk menganalisis perlindungan konsumen atas hak informasi terhadap produk jasa wedding bermasalah studi kasus Ayu Puspita *Wedding Organizer* .
2. Untuk menganalisis tanggungjawab Ayu Puspita *Wedding Organizer* terhadap kerugian konsumen secara materiil dan immateriil.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran terhadap perkembangan dan pembangunan ilmu hukum pada umumnya dan hukum perlindungan konsumen pada khususnya.
2. Diharapkan dapat memberikan bahan referensi bagi kepentingan penelitian lanjutan yang bersifat akademis baik dalam penelahaan hukum secara sektoral maupun secara menyeluruh dan sebagai bahan tambahan dalam keputusan hukum perlindungan konsumen.

Sedangkan manfaat secara praktis dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberi ilmu dan masukan positif terhadap peneliti untuk lebih mengetahui mengenai aspek hukum perlindungan konsumen
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi kepada pelaku usaha yang terkait permasalahan tanggungjawab kepada konsumen
3. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya masyarakat selaku konsumen.

E. Orisinalitas Penelitian

Penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang terdapat persamaan dan perbedaan sebagai berikut:

Tabel 1: Orisinalitas penelitian tahun 2021 dan 2024.

No	Penulis	Judul, Tahun	Persamaan	Perbedaan
----	---------	--------------	-----------	-----------

1.	Ahmad Fauzi, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara. ²³	Tanggung Jawab Hukum <i>Wedding Organizer</i> terhadap Kerugian Konsumen, 2021.	Meneliti tanggung jawab hukum <i>Wedding Organizer</i>	Tidak menitikberatkan pada mekanisme perlindungan konsumen menurut UUPK dan tidak menggunakan studi kasus konkret
2.	Dewi Lestari, Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya. ²⁴	Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Jasa Penyelenggara Pernikahan, 2022.	Mengkaji jasa penyelenggara pernikahan dan hak konsumen	Pendekatan normatif murni tanpa studi kasus dan tanpa pembahasan penyelesaian sengketa
3.	Muhammad Rizky Ramadhan, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro. ²⁵	Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap <i>Wedding Organizer</i> Bermasalah, 2023.	Membahas sengketa konsumen dan <i>Wedding Organizer</i>	Fokus penelitian pada penyelesaian sengketa saja, tidak membahas bentuk perlindungan konsumen secara komprehensif
4.	Siti Nur Aisyah, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. ²⁶	Perlindungan Konsumen terhadap Jasa Event Organizer Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, 2023.	Menggunakan UUPK sebagai dasar perlindungan konsumen	Objek penelitian event organizer secara umum dan tidak spesifik pada <i>Wedding Organizer</i>

²³Ahmad Fauzi, Tanggung Jawab Hukum *Wedding Organizer* terhadap Kerugian Konsumen , Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, *Skripsi*, 2021, <https://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/90386/Cover.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, diakses pada 21 Januari 2026, Pkl 08.00 WIB.

²⁴ Dewi Lestari, Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Jasa Penyelenggara Pernikahan , Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya, *Skripsi*, 2022, <https://repository.ub.ac.id/>, diakses pada 22 Januari 2026, Pkl 08.00 WIB.

²⁵ Muhammad Rizky Ramadhan, Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap *Wedding Organizer* Bermasalah , Fakultas Hukum, Universit Diponegoro, *Skripsi*, 2023, https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/22592/?utm_source=chatgpt.com, diakses pada 21 Januari 2026, Pkl 08.00 WIB.

²⁶ Siti Nur Aisyah, Perlindungan Konsumen terhadap Jasa Event Organizer Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Skripsi*, 2023, https://digilib.uin-suka.ac.id/view/divisions/ek%3D5Fsyariah/2025.type.html?utm_source=chatgpt.com, diakses pada 21 Januari 2026, Pkl 08.00 WIB.

5.	Andika Pratama, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang. ²⁷	Analisis Yuridis Wanprestasi dalam Perjanjian Jasa Penyelenggara Acara, 2024.	Membahas wanprestasi dalam perjanjian	Fokus pada aspek perjanjian KUHPdata tanpa mengaitkan perlindungan konsumen dan tanpa studi kasus <i>Wedding Organizer</i>
6.	Rina Kartika Sari, Fakultas Hukum Universitas Sunan Kalijaga	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jasa Wedding Organizer, 2022	Membahas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan jasa wedding organizer.	Penelitian tersebut fokus pada pelaksanaan perjanjian jasa secara umum, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada hak informasi konsumen terhadap jasa <i>Wedding Organizer</i> yang bermasalah.
7.	Dimas Andika Putra Fakultas Hukum Universitas Wahid Hasyim	Wanprestasi dalam Perjanjian Jasa Event Organizer dan Upaya Penyelesaiannya, 2023	Membahas perjanjian jasa dan kemungkinan terjadinya wanprestasi.	Penelitian tersebut berfokus pada event organizer secara umum dan penyelesaian sengketa, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada perlindungan hak informasi konsumen pada jasa <i>Wedding Organizer</i> yang bermasalah.

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang terdapat persamaan perbedaan dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah orisinal.

²⁷ Andika Pratama, Analisis Yuridis Wanprestasi dalam Perjanjian Jasa Penyelenggara Acara, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, *Skripsi*, 2024, <https://lib.unnes.ac.id/>, diakses pada 21 Januari 2026, Pkl 08.00 WIB.

F. Kerangka Teori

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Black's Law Dictionary mendefinisikan perlindungan konsumen *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*, yang berarti bahwa sebuah undang-undang yang melindungi konsumen dalam menggunakan barang. Istilah perlindungan konsumen dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Pasal 1 Angka 1 UUPK menyatakan bahwa, "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Adapun menurut Shidarta, memberikan pengertian perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang konsumen di dalam pergaulan hidup.²⁸

Pasal 3 UUPK menguraikan mengenai tujuan dari perlindungan hukum terhadap konsumen tersebut, antara lain:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi

²⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, (Jakarta: PT Grasindo, 2006), hlm. 10.

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
 - f. Meningkatkan kualitas barang yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.
2. Pengertian Pelaku Usaha Menurut Pasal 1 Angka 3 UUPK, “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.²⁹
3. Konsep Perjanjian Jasa dalam Perspektif Hukum

Perjanjian jasa dalam hukum perdata merupakan suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih, di mana satu pihak berkewajiban untuk melakukan suatu prestasi berupa jasa atau layanan tertentu, sedangkan pihak lainnya berkewajiban untuk memberikan imbalan atas jasa tersebut.³⁰ Perjanjian ini tunduk pada ketentuan umum hukum perikatan sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Buku III tentang Perikatan. Salah satu asas fundamental yang berlaku adalah asas kebebasan berkontrak, sebagaimana tercermin dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Asas ini memberikan kebebasan kepada para pihak untuk menentukan

²⁹ Yusuf Shofie, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011, hlm. 10.

³⁰ Herlambang Susatyo, *Event Organizer: Konsep, Strategi, dan Implementasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2017, hlm. 42.

isi, bentuk, dan syarat perjanjian sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.³¹

Asas kebebasan berkontrak terdapat perjanjian jasa juga harus dilaksanakan dengan itikad baik, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara.³² Asas itikad baik mengandung makna bahwa para pihak tidak hanya wajib melaksanakan perjanjian secara formal sesuai bunyi klausul kontrak, tetapi juga secara jujur, patut, dan bertanggung jawab. Asas itikad baik sangat penting karena kualitas dan hasil jasa sering kali bergantung pada profesionalitas dan kesungguhan pelaku usaha dalam melaksanakan kewajibannya.³³

Keabsahan suatu perjanjian jasa ditentukan oleh terpenuhinya unsur-unsur sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu: (1) kesepakatan para pihak; (2) kecakapan untuk membuat perikatan; (3) suatu hal tertentu; dan (4) sebab yang halal.³⁴ Apabila syarat subjektif, yakni kesepakatan dan kecakapan, tidak terpenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan. Sebaliknya, apabila syarat objektif, yaitu objek perjanjian dan sebab yang halal, tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut batal demi hukum. Perjanjian jasa terdapat kejelasan objek jasa dan tujuan perjanjian menjadi aspek yang sangat krusial.³⁵

4. Perjanjian Jasa *Wedding Organizer*

³¹ M. Suyanto, *Strategi Periklanan pada Event dan Sponsorship*, Andi Offset, Yogyakarta, 2011, hlm. 49.

³² Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 35.

³³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perikatan: Penjelasan Makna Pasal 1233–1456 BW*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2017, hlm. 27.

³⁴ Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009, hlm. 12.

³⁵ J. Satrio, *Hukum Perikatan: Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 35.

Perjanjian jasa *Wedding Organizer* umumnya bersifat perjanjian timbal balik, di mana *Wedding Organizer* berkewajiban memberikan layanan sesuai kesepakatan, sedangkan konsumen berkewajiban membayar sejumlah biaya yang telah ditentukan.³⁶ Perjanjian ini juga sering dituangkan dalam bentuk kontrak baku, yang disusun sepihak oleh pelaku usaha, sehingga posisi tawar konsumen cenderung lebih lemah. Perjanjian jasa *Wedding Organizer* tidak hanya tunduk pada KUHPdata, tetapi juga pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya terkait larangan klausula baku yang merugikan konsumen.³⁷

Kontrak *Wedding Organizer*, kewajiban pelaku usaha biasanya dituangkan secara rinci, meliputi jenis layanan yang diberikan (seperti dekorasi, rias pasangan pengantin, dokumentasi, dan koordinasi acara), jadwal pelaksanaan yang harus dipatuhi secara ketat, biaya dan sistem pembayaran, serta jaminan kualitas layanan.³⁸ Kewajiban tersebut merupakan bentuk prestasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1234 KUHPdata, yang dapat berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu. *Wedding Organizer* apabila tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan isi perjanjian, maka dapat dikualifikasikan sebagai

³⁶ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2016, hlm. 75

³⁷ Rachmadi Usman, *Aspek-aspek Hukum Perikatan*, Mandar Maju, Bandung, 2001, hlm. 25.

³⁸ Maidianti, Silfy. "Perlindungan Hukum Wedding Organizer Pada Perjanjian Kerjasama Dengan Konsumen Wanprestasi." *Journal of Social and Economics Research*, 6.2, 2024, <https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER/article/view/713>, diakses pada 21 Januari 2026 Pkl 10.00 WIB.

wanprestasi, yang menimbulkan hak bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi berdasarkan Pasal 1243 KUHPdata.³⁹

G. Definisi Operasional

1. Perlindungan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁴⁰
2. Pengertian konsumen adalah pihak yang menggunakan atau memanfaatkan baik barang, untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.⁴¹
Secara harfiah konsumen dapat diartikan sebagai seseorang atau perusahaan yang membeli barang tertentu, dan/atau orang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang.⁴² Menurut Pasal 1 Angka 2 UUPK, “konsumen adalah setiap orang pemakai barang yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.⁴³
3. Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka (3) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badanhukum maupun bukan badan hukum yang

³⁹ Handoko, Dwi. "Rancang Bangun Sistem Booking Online Wedding Organizer Berbasis Mobile." *CHAIN: Journal of Computer Technology, Computer Engineering, and Informatics* 2.4, 2024, <https://ejournal.techcart-press.com/index.php/chain/article/view/152>, diakses pada 21 Januari 2026 Pkl 10.00 WIB.

⁴⁰ Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta, 2022, hlm. 32.

⁴¹ Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati, “Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online”, *Jurnal Serambi Hukum*, Volume 11, Nomor 01, 2017, hlm. 2.

⁴² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Edisi Revisi, (Jakarta: Diadit Media, 2011), hlm. 21.

⁴³ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021, hlm. 15.

didirikan dan berkedudukan untuk melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁴⁴

4. Perjanjian Jasa *Wedding Organizer* merupakan bentuk khusus dari perjanjian jasa yang memiliki karakteristik tersendiri dibandingkan dengan perjanjian jasa pada umumnya. Ciri khas utama perjanjian ini terletak pada sifat jasanya yang kompleks, terintegrasi, dan berbasis waktu, karena mencakup rangkaian layanan yang saling berkaitan, mulai dari perencanaan, koordinasi, hingga pelaksanaan acara pernikahan pada waktu tertentu. Kegagalan dalam satu unsur saja dapat berdampak pada keseluruhan pelaksanaan acara, sehingga risiko kerugian bagi konsumen relatif lebih tinggi dibandingkan jasa lain yang bersifat sederhana atau berulang.⁴⁵

H. Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Soerjono Soekanto merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diteliti.⁴⁶ Metode penelitian juga dapat diartikan dengan cara penelitian. Penelitian merupakan sarana yang digunakan oleh seseorang untuk memperkuat, membina serta mengembangkan suatu ilmu pengetahuan.⁴⁷ Penelitian dilakukan dalam rangka suatu kegiatan ilmiah yaitu seseorang berusaha untuk mencari

⁴⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perusahaan: Analisis Peraturan Perusahaan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012, hlm. 15.

⁴⁵ Maidianti, Silfy. "Perlindungan Hukum Wedding Organizer Pada Perjanjian Kerjasama Dengan Konsumen Wanprestasi." *Journal of Social and Economics Research* 6.2, 2024, <https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER/article/view/713>, diakses pada 21 Januari 2026 Pkl 10.00 WIB.

⁴⁶ Soerjono Soekanto, *Metode Penelitian*, PT RajaGrafindo, Jakarta, 2007, hlm. 32.

⁴⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia, UI Press, Jakarta, 2014, hlm. 3.

kebenaran dari temuan orang yang dianggap ahli dan dihormati, pada penelitian ini penulis menggunakan metode:⁴⁸

1. Jenis penelitian

Penelitian ini berjenis yuridis normatif yaitu penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.⁴⁹ Penelitian hukum normatif adalah metode penelitian yang difokuskan pada analisis teks hukum, undang-undang, peraturan, putusan pengadilan, dan literatur hukum lainnya. Langkah-langkah umum dalam melakukan penelitian hukum normatif yaitu dengan penentuan topik, identifikasi sumber hukum, perumusan masalah, pencarian bahan hukum, analisis data, penyusunan kerangka konsep, penyusunan kesimpulan dan referensi.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, melalui perundang-undangan (*statute approach*) yakni suatu metode penelitian yang fokus pada analisis teks perundang-undangan dan peraturan hukum untuk memahami serta mengevaluasi peraturan hukum itu sendiri.⁵⁰ Pendekatan ini sering digunakan untuk mengidentifikasi prinsip-prinsip hukum, tujuan dan norma-norma yang terkandung dalam undang-undang dan peraturan. Pendekatan yang kedua menggunakan konseptual (*conceptual approach*), yakni suatu

⁴⁸ *Ibid*, hlm. 9.

⁴⁹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2003, hlm. 1.

⁵⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2009, hlm. 7.

metode penelitian yang menekankan pada analisis kritis terhadap teks hukum, dokumen hukum, dan literatur hukum untuk memahami, menafsirkan, serta mengevaluasi isu hukum yang diteliti.⁵¹

3. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah menganalisis aspek hukum dari perlindungan konsumen terhadap jasa *Wedding Organizer* bermasalah (studi kasus Ayu Puspita *Wedding Organizer*). Adapun objek dalam penelitian ini mencakup dua pokok permasalahan utama. *Pertama*, bagaimana pemenuhan hak konsumen dalam praktik jasa *Wedding Organizer* ditinjau dari ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. *Kedua*, bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa dan bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan dalam jasa *Wedding Organizer* berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penulis dalam menyusun penelitian ini mengambil data dengan cara kepustakaan, konseptual, dan perundang-undangan.⁴⁶

4. Sumber Data Penelitian

- a. Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui bahan-bahan hukum berupa primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer merupakan kekuatan mengikat secara yuridis seperti peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan perjanjian. Bahan hukum sekunder merupakan bahan yang tidak mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis seperti:

⁵¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm. 134.

rancangan peraturan perundang-undangan, literatur, dan jurnal. Bahan hukum tersier merupakan pelengkap data primer dan data sekunder, seperti kamus dan ensiklopedia.⁵²

b. Bahan hukum primer dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

c. Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini terdiri dari buku, jurnal hukum, tugas akhir, dan data elektronik.

d. Bahan hukum tersier sebagai pelengkap dalam penelitian ini berupa Kamus Besar Bahasa Indonesia

5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian yaitu dengan cara studi kepustakaan dengan menginventarisir peraturan Perundang-undangan, dokumen-dokumen resmi, hasil penelitian, makalah, dan buku-buku yang berkaitan dengan materi yang menjadi objek penelitian untuk selanjutnya dipelajari dan dikaji sebagai satu kesatuan yang utuh.⁵³

6. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Metode pengolahan data yang berupa bahan-bahan hukum yang diperoleh kemudian akan disajikan dalam bentuk teks naratif, uraian-uraian yang disusun

⁵² Suteki, *Metodologi Penelitian Hukum: Filsafat, Teori, dan Praktik*, Rajagrafindo Persada, Bandung, 2018, hlm. 130.

⁵³ Gulo, W. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana. Indonesia, 2014, hlm. 14.

secara sistematis, logis dan rasional. Keseluruhan data yang diperoleh akan dihubungkan satu dengan yang lainnya disesuaikan dengan pokok permasalahan yang diteliti sehingga merupakan satu kesatuan yang utuh. Metode analisis data menggunakan data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisis menggunakan metode analisis normatif kualitatif, yaitu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtut logis, tidak tumpang tindih dan efektif, kemudian dilakukan pembahasan. Berdasarkan hasil pembahasan diambil kesimpulan secara induktif sebagai jawaban terhadap permasalahan yang diteliti. Metode analisis data ini terkait dengan perlindungan konsumen terhadap jasa wedding organizer bermasalah (studi kasus puspita *Wedding Organizer*).⁵⁴

I. Kerangka Skripsi

Sistem penulisan memuat suatu kerangka pemikiran dari penelitian yang dituangkan didalam bagian-bagian atau bab-bab yang kemudian disusun secara sistematis. Sistematika penulisan tersebut meliputi sebagai berikut:

BAB I membahas mengenai pendahuluan, uraian penelitian terkat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka dan orisinalitas penelitian, kerangka teori, definisi operasional, metodologi penelitian, dan kerangka skripsi. perlindungan konsumen terhadap jasa wedding organizer bermasalah (studi kasus puspita *Wedding Organizer*).

⁵⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: PT.Grafindo Media Pratama, 2010, hlm. 98.

BAB II membahas mengenai tinjauan pustaka berisikan tentang tinjauan umum Perlindungan Konsumen, pelaku usaha, perjanjian jasa *Wedding Organizer* , dan tanggung jawab pelaku usaha.

BAB III membahas mengenai pembahasan untuk menjawab rumusan masalah yang ada terkait bagaimana pemenuhan hak konsumen dalam praktik jasa *Wedding Organizer* ditinjau dari ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dan bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa dan bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan dalam jasa *Wedding Organizer* berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

BAB IV membahas mengenai kesimpulan hasil penelitian dan saran terkait dengan perlindungan konsumen terhadap jasa wedding organizer bermasalah (studi kasus puspita *Wedding Organizer*).