

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS KERUGIAN YANG DISEBABKAN WEDDING ORGANIZER DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Raden Sulthan Muhammad Faishal¹, Anna Maria Tri Anggraini²

Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Trisakti

Email: sulthanmfaishal@gmail.com

Abstrak

Perkembangan jasa *wedding organizer* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyelenggarakan perkawinan, tetapi hubungan jasa tersebut tetap harus memberikan kepastian perlindungan hukum bagi konsumen sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kasus *wedding organizer* Ayu Puspita menunjukkan adanya dugaan kerugian konsumen akibat jasa perkawinan yang tidak terlaksana sebagaimana diperjanjikan, sehingga menimbulkan persoalan hukum mengenai pemenuhan hak konsumen dan pertanggungjawaban pelaku usaha. Penelitian ini membahas perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian pelaksanaan jasa perkawinan oleh *wedding organizer* Ayu Puspita serta bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif yang bersifat deskriptif analitis melalui pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan kasus, dengan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diberikan melalui pemenuhan hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, larangan pencantuman klausula baku yang merugikan, serta hak memperoleh ganti kerugian atas jasa yang tidak sesuai perjanjian berdasarkan UUPK. Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen meliputi musyawarah, penyelesaian sengketa melalui BPSK, gugatan perdata ke pengadilan, pelaporan pidana apabila terdapat unsur tindak pidana, serta gugatan perwakilan kelompok apabila memenuhi persyaratan. Oleh sebab itu konsumen perlu mengutamakan pengumpulan bukti transaksi dan perjanjian serta memilih mekanisme penyelesaian yang sesuai dengan bentuk kerugian dan fakta hukum yang dapat dibuktikan.

Kata Kunci: Konsumen, Perlindungan Hukum, Upaya Hukum.

Abstract

The growth of wedding organizer services has made it easier for the public to arrange weddings; however, these services must still ensure legal protection for consumers in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The case involving the wedding organizer Ayu Puspita highlights alleged consumer losses resulting from wedding services that were not executed as agreed, thereby raising legal issues regarding the fulfillment of consumer rights and the liability of the business operator. This study examines the legal protection afforded to consumers regarding losses incurred during the provision of wedding services by Ayu Puspita, as well as the legal avenues available to consumers. The research employs a normative-juridical method with a descriptive-analytical nature, utilizing statutory and case-based approaches, and analyzes primary, secondary, and tertiary legal materials qualitatively. The findings indicate that legal protection for consumers is provided through the fulfillment of consumer rights, the observance of business operator obligations, prohibitions against the inclusion of detrimental standard clauses, and the right to compensation for services that do not conform to the agreement, all pursuant to

the Consumer Protection Law. Legal avenues available to consumers include amicable settlement (deliberation), dispute resolution via the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), civil lawsuits, criminal reporting (if criminal elements are present), and class action lawsuits (provided the requirements are met). Consequently, consumers should prioritize gathering evidence of transactions and agreements and select a resolution mechanism appropriate to the nature of the loss and the provable legal facts.

Keywords: Consumer, Legal Protection, Legal Avenues.

A. Pendahuluan

Perkembangan industri jasa perkawinan menunjukkan perubahan cara masyarakat mempersiapkan dan menyelenggarakan pesta pernikahan dengan adanya jasa *wedding organizer* sebagai pihak yang membantu mengelola rangkaian persiapan hingga pelaksanaan acara. Kedudukan *wedding organizer* sebagai penyedia jasa menempatkannya pada hubungan hukum langsung dengan konsumen melalui kesepakatan mengenai jenis layanan, harga, waktu pelaksanaan, serta standar pelayanan yang diharapkan.¹ Karakteristik jasa yang sangat bergantung pada ketepatan pelaksanaan membuat kegagalan memenuhi kesepakatan berpotensi menimbulkan kerugian materiil maupun imateriil bagi calon mempelai. Kondisi tersebut menunjukkan adanya persoalan mengenai sejauh mana konsumen memperoleh perlindungan hukum ketika jasa *wedding organizer* tidak dilaksanakan sesuai perjanjian.

Hubungan jasa *wedding organizer* pada hakikatnya melahirkan hak dan kewajiban timbal balik, yakni kewajiban pelaku usaha memberikan jasa sesuai kesepakatan serta kewajiban konsumen memenuhi pembayaran atas jasa yang diterima.² Perlindungan terhadap konsumen selanjutnya memperoleh dasar khusus melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Pelaku usaha juga memiliki hak memperoleh pembayaran sesuai kesepakatan dan memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, tetapi hak itu berjalan beriringan dengan kewajiban memberikan pelayanan secara benar serta bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat jasa yang diperdagangkan.

Realitas penyelenggaraan jasa *wedding organizer* menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang secara normatif telah tersedia belum selalu berjalan sebagaimana mestinya. Sejumlah kasus memperlihatkan konsumen telah membayar uang muka bahkan melunasi biaya paket perkawinan, tetapi layanan yang dijanjikan tidak terlaksana ketika hari pernikahan tiba. Kasus *wedding organizer* Panda Manda, misalnya, menimbulkan kerugian bagi puluhan pasangan setelah catering tidak hadir, dekorasi tidak terpasang, dan gedung yang dijanjikan berada dalam keadaan kosong. Persoalan serupa muncul pada *wedding organizer* Ayu Puspita ketika sejumlah calon pengantin mendatangi kediaman pemilik usaha akibat dugaan penipuan dan

¹ Silfy Maidianti, "Perlindungan Hukum Wedding Organizer Pada Perjanjian Kerjasama Dengan Konsumen Wanprestasi." *Journal of Social and Economics Research* 6.2 (2024): 332-347.

² Marihot Sidauruk, Pristika Handayani, and Alwan Hadiyanto. "Penyelesaian Wanprestasi dalam Hubungan Kontraktual Wedding Organizer dan Vendor." *JURNAL USM LAW REVIEW* 9.3 (2026): 1628-1652.

penggelapan serta penyelenggaraan pesta yang tidak sesuai kesepakatan. Fenomena tersebut memperlihatkan bahwa pembayaran konsumen tidak selalu diikuti pelaksanaan prestasi sebagaimana diperjanjikan, bahkan dapat berakhir pada hilangnya dana serta gagalnya penyelenggaraan pesta perkawinan yang memiliki nilai personal dan sosial bagi konsumen.

Persoalan hukum muncul ketika ketidaksesuaian pelaksanaan jasa *wedding organizer* menimbulkan kerugian bagi konsumen, sedangkan mekanisme pertanggungjawaban pelaku usaha belum memberikan pemulihan yang efektif. Hubungan hukum antara konsumen dan *wedding organizer* pada dasarnya dapat dianalisis melalui perjanjian jasa sekaligus ketentuan perlindungan konsumen, terutama mengenai kewajiban pelaku usaha, larangan melakukan tindakan yang merugikan konsumen, serta hak konsumen memperoleh kompensasi atau ganti rugi.³ Kegagalan menyediakan katering, dekorasi, dokumentasi, gedung, atau layanan lain sebagaimana telah dijanjikan dapat menimbulkan persoalan mengenai bentuk pelanggaran kewajiban pelaku usaha dan konsekuensi hukum yang harus dipenuhi. Persoalan semakin kompleks ketika konsumen telah memenuhi kewajiban pembayaran, tetapi pelaku usaha tidak hadir atau tidak mampu menyelenggarakan acara sesuai paket yang ditawarkan. Keadaan ini menimbulkan kebutuhan untuk menentukan bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen sekaligus mengidentifikasi upaya hukum yang tersedia untuk memperoleh pemulihan atas kerugian materiil dan imateriil.

Urgensi penelitian terletak pada kebutuhan memberikan kejelasan mengenai kedudukan dan perlindungan hukum konsumen ketika jasa *wedding organizer* tidak terlaksana sesuai kesepakatan. Kerugian yang dialami konsumen tidak terbatas pada kehilangan uang muka atau biaya pelunasan, tetapi dapat meliputi biaya tambahan untuk menyelamatkan pelaksanaan acara, hilangnya kesempatan memperoleh layanan sesuai rencana, serta kerugian nonmateri akibat gagalnya momentum perkawinan yang memiliki nilai emosional bagi pasangan dan keluarga. Kajian terhadap kasus Ayu Puspita juga penting untuk melihat penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap penyedia jasa *wedding organizer*, khususnya terkait pemenuhan hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang ditimbulkan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengkaji dua permasalahan yaitu: (1) bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian pelaksanaan jasa perkawinan oleh *wedding organizer* Ayu Puspita menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; dan (2) Apa bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen atas kerugian pelaksanaan jasa perkawinan oleh *wedding organizer* Ayu Puspita?

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian akibat tidak terlaksananya jasa perkawinan oleh *wedding organizer* Ayu Puspita, dengan sifat deskriptif analitis. Penelitian menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dan

³ Made Satria Dharmayuda, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, and I. Gusti Agung Ayu Gita Pritayanti. "Penyelesaian Wanprestasi Perjanjian Jasa Wedding Organizer Akibat Force Majeure." *Jurnal Analogi Hukum* 4.2 (2022): 130-135.

pendekatan kasus (*case approach*) melalui pengkajian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, hasil penelitian, serta pendapat ahli hukum, dan bahan hukum tersier berupa kamus hukum serta ensiklopedia. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan. Seluruh bahan hukum dianalisis secara kualitatif melalui pengkajian hubungan antara ketentuan perlindungan konsumen, hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha, serta fakta hukum mengenai kerugian yang dialami konsumen untuk menjawab permasalahan penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan secara deduktif, yaitu berangkat dari ketentuan hukum yang bersifat umum untuk memperoleh kesimpulan khusus mengenai bentuk perlindungan hukum dan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen atas kerugian akibat pelaksanaan jasa perkawinan oleh *wedding organizer* Ayu Puspita.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Pelaksanaan Jasa Perkawinan Oleh *Wedding Organizer* Ayu Puspita Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Hubungan antara konsumen dan *wedding organizer* Ayu Puspita merupakan hubungan hukum yang lahir melalui kesepakatan mengenai penyediaan jasa perkawinan. Kesepakatan mengenai paket layanan, harga, waktu pelaksanaan, serta bentuk pelayanan menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak. Konsumen berkewajiban membayar imbalan sesuai kesepakatan, sedangkan *wedding organizer* berkewajiban memberikan jasa sesuai layanan yang telah ditawarkan. Kedudukan para pihak sebagai subjek hukum menyebabkan setiap kesepakatan yang telah memenuhi syarat sah perjanjian memiliki akibat hukum yang mengikat. Kegagalan memenuhi prestasi yang telah dijanjikan dapat menimbulkan kerugian bagi pihak yang telah melaksanakan kewajibannya.

Kedudukan konsumen dan pelaku usaha dapat dianalisis melalui teori *the privity of contract* yang menempatkan tanggung jawab hukum berdasarkan hubungan kontraktual para pihak. Teori ini relevan karena konsumen yang menggunakan jasa *wedding organizer* Ayu Puspita mempunyai hubungan langsung melalui kesepakatan atas paket perkawinan yang ditawarkan. Pasal 1320 KUH Perdata mensyaratkan adanya kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal sebagai syarat sah perjanjian.⁴ Pemenuhan keempat syarat itu menyebabkan perjanjian mempunyai kekuatan mengikat bagi para pihak. Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata juga menegaskan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi pihak yang membuatnya. Konstruksi ini menunjukkan bahwa layanan yang telah dijanjikan oleh *wedding organizer* tidak dapat dipandang sekadar sebagai penawaran jasa, melainkan telah menjadi kewajiban hukum setelah tercapai kesepakatan yang sah.

Perspektif perlindungan konsumen memberikan kedudukan yang lebih khusus terhadap hubungan hukum antara calon pengantin dan *wedding organizer*.

⁴ Desi Syamsiah, "Kajian Terkait Keabsahan Perjanjian E-Commerce Bila Ditinjau Dari Pasal 1320 KUHperdata Tentang Syarat Sah Perjanjian." *Jurnal Inovasi Penelitian* 2.1 (2021): 327-332.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menempatkan setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan sebagai konsumen.⁵ Calon pengantin yang menggunakan jasa *wedding organizer* untuk menyelenggarakan pesta perkawinan memenuhi unsur sebagai konsumen karena jasa yang diterima digunakan untuk kepentingan pribadi dan bukan untuk kegiatan perdagangan. *Wedding organizer* Ayu Puspita berkedudukan sebagai pelaku usaha karena menyediakan jasa penyelenggaraan perkawinan kepada masyarakat. Hubungan hukum yang lahir antara kedua pihak karena itu tunduk pada ketentuan UUPK selain ketentuan perjanjian menurut KUH Perdata.

Perlindungan konsumen menurut UUPK bertujuan menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Pasal 3 UUPK mengarahkan perlindungan konsumen untuk meningkatkan kemampuan konsumen melindungi diri, memberdayakan konsumen dalam menentukan serta menuntut hak, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, dan menciptakan sistem perlindungan yang memberikan kepastian hukum. Prinsip keseimbangan diperlukan karena konsumen umumnya berada pada posisi yang bergantung terhadap informasi serta kemampuan pelaku usaha menyediakan jasa. Hubungan jasa *wedding organizer* memperlihatkan kondisi demikian karena konsumen menyerahkan penyelenggaraan berbagai kebutuhan acara kepada pihak yang mempunyai kemampuan dan pengalaman profesional. Perlindungan hukum diperlukan agar ketergantungan konsumen terhadap keahlian pelaku usaha tidak berubah menjadi posisi yang merugikan.

Hak konsumen yang relevan terhadap kasus *wedding organizer* Ayu Puspita terutama berkaitan dengan hak memperoleh jasa sesuai nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan. Pasal 4 UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, memilih barang dan/atau jasa sesuai kebutuhan, memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, menyampaikan keluhan, serta mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian.⁶ Hak memperoleh jasa sesuai jaminan menjadi penting karena konsumen telah mengeluarkan sejumlah pembayaran berdasarkan paket layanan yang ditawarkan. Kegagalan menyediakan layanan sesuai kesepakatan berarti mengurangi pemenuhan hak konsumen atas jasa yang telah dibayarkan. Kondisi ini memberikan dasar bagi konsumen untuk menuntut pemulihan atas kerugian yang dialami.

Kewajiban pelaku usaha memperkuat perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Pasal 7 UUPK mewajibkan pelaku usaha beritikad baik menjalankan kegiatan usaha, memberikan informasi secara benar, jelas, dan jujur, melayani konsumen secara benar dan tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau

⁵ Yanci Libria Fista, Aris Machmud, and Suartini Suartini. "Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce ditinjau dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Binamulia Hukum* 12.1 (2023): 177-189.

⁶ Eys Putri Pembayun, Arifin Faqih Gunawan. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital: Tinjauan terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen di Marketplace." *Jurnal Fakta Hukum* 3.2 (2025): 84-94.

jasa, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Kewajiban ini berlaku pula bagi *wedding organizer* sebagai penyedia jasa penyelenggaraan perkawinan. Pelayanan profesional tidak hanya berkaitan pada kemampuan menyusun konsep acara, tetapi juga mencakup kemampuan memastikan setiap layanan yang telah dijanjikan dapat terlaksana. Ketidakmampuan memenuhi layanan yang telah disepakati dapat menunjukkan tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha menurut UUPK.

Kasus *wedding organizer* Ayu Puspita memperlihatkan adanya dugaan ketidaksesuaian antara jasa yang telah dibayarkan konsumen dan pelaksanaan acara yang dijanjikan. Para korban dilaporkan telah melakukan pembayaran, bahkan sebagian telah memenuhi pembayaran secara penuh, tetapi pihak *wedding organizer* tidak hadir atau tidak melaksanakan layanan sebagaimana kesepakatan. Kondisi demikian berpotensi menimbulkan kerugian berupa hilangnya uang yang telah dibayarkan serta biaya tambahan yang harus dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan acara secara mendadak. Kegagalan pelaksanaan juga dapat berdampak terhadap kepentingan nonmateriil konsumen karena pesta perkawinan mempunyai nilai emosional dan sosial bagi pasangan serta keluarga. Fakta mengenai dugaan kegagalan pelayanan menjadi dasar untuk menilai terpenuhi atau tidaknya kewajiban pelaku usaha menurut UUPK.

Kegagalan memenuhi layanan yang telah diperjanjikan juga dapat dikaitkan dengan wanprestasi menurut hukum perjanjian. Pasal 1243 KUH Perdata memberikan dasar tuntutan penggantian biaya, kerugian, dan bunga akibat tidak dipenuhinya suatu perikatan setelah pihak yang berkewajiban dinyatakan lalai.⁷ Bentuk wanprestasi dapat berupa tidak melaksanakan prestasi, terlambat melaksanakan prestasi, atau melaksanakan prestasi secara tidak sebagaimana diperjanjikan. Hubungan antara konsumen dan *wedding organizer* mempunyai prestasi yang relatif jelas karena paket jasa telah menentukan layanan yang harus disediakan oleh pelaku usaha. Ketika layanan yang menjadi bagian paket tidak diberikan, terdapat dasar untuk menilai adanya pelanggaran terhadap kewajiban kontraktual. UUPK kemudian memberikan perlindungan tambahan melalui kewajiban pelaku usaha memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen.

Aspek lain yang perlu diperhatikan ialah keberadaan klausula baku yang berpotensi mengurangi tanggung jawab *wedding organizer*. Pasal 18 UUPK melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang mengalihkan tanggung jawab, menolak pengembalian uang, atau memberikan kewenangan kepada pelaku usaha untuk menghindari kewajibannya terhadap konsumen.⁸ Klausula seperti uang muka tidak dapat dikembalikan dalam keadaan apa pun atau pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kegagalan pelaksanaan jasa berpotensi bertentangan dengan ketentuan ini. Larangan itu dimaksudkan untuk mencegah penggunaan posisi pelaku usaha yang lebih kuat guna membebaskan seluruh risiko kepada

⁷ Yudha Andrianto, Dwi Sisbiantoro. "Upaya Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Atas Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Developer (PT. Anugerah Agung Pratama)." *Klausula (Jurnal Hukum Tata Negara, Hukum Administrasi, Pidana Dan Perdata)* 1.1 (2022): 75-83.

⁸ Ahmadi Miru, "Larangan Penggunaan Klausul Baku Tertentu dalam Perjanjian antara Konsumen dan Pelaku Usaha." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 8.17 (2016): 107-119.

konsumen. Keseimbangan hubungan kontraktual tidak dapat dibentuk apabila pelaku usaha secara sepihak membatasi tanggung jawab melalui perjanjian baku.

Klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 UUPK tidak dapat digunakan sebagai dasar untuk menghapus kewajiban pelaku usaha. Pasal 18 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa setiap klausula baku yang memenuhi larangan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum. Konsekuensinya, pelaku usaha tidak dapat menjadikan klausula yang dilarang sebagai alasan untuk menolak tuntutan konsumen. Ketentuan ini memberikan perlindungan penting bagi konsumen jasa *wedding organizer* karena perjanjian jasa umumnya memuat ketentuan mengenai pembayaran uang muka, pembatalan, perubahan layanan, dan tanggung jawab para pihak. Apabila klausula yang dicantumkan justru menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha atas kegagalan jasa, ketentuan itu tidak dapat mengesampingkan perlindungan yang diberikan UUPK.

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen juga diatur secara khusus melalui Pasal 19 UUPK. Ketentuan ini mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau bentuk lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Jasa *wedding organizer* yang tidak terlaksana sesuai kesepakatan dapat menimbulkan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan pemulihan kepada konsumen. Pemberian ganti rugi menjadi bentuk konkret perlindungan hukum karena konsumen tidak seharusnya menanggung sendiri akibat kegagalan jasa yang telah dibayarkan.

Penerapan Pasal 19 UUPK terhadap kasus Ayu Puspita perlu memperhatikan hubungan antara kerugian konsumen dan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Kerugian tidak cukup hanya dilihat dari adanya kegagalan acara, tetapi perlu dikaitkan secara jelas antara tindakan atau kegagalan pelaku usaha dan kerugian yang dialami konsumen. Bukti pembayaran, kesepakatan paket, komunikasi mengenai layanan, dokumentasi persiapan, serta bukti mengenai layanan yang tidak diberikan dapat digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan antara kewajiban pelaku usaha dan kerugian konsumen. Posisi pelaku usaha sebagai penyedia jasa menuntut adanya tanggung jawab atas kualitas serta pelaksanaan layanan yang berada dalam ruang lingkup kesepakatan. Tanggung jawab juga tidak serta-merta dapat dialihkan kepada vendor pendukung apabila konsumen memperoleh paket jasa secara langsung melalui *wedding organizer*.

Perlindungan konsumen juga berkaitan erat dengan kewajiban pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan usaha berdasarkan itikad baik. Kepercayaan konsumen terhadap *wedding organizer* terbentuk melalui informasi mengenai paket, harga, fasilitas, serta kemampuan pelaku usaha menyelenggarakan acara. Informasi yang diberikan sebelum kesepakatan menjadi pertimbangan utama bagi konsumen ketika menentukan pilihan jasa. Ketika layanan yang dijanjikan tidak diberikan setelah konsumen memenuhi kewajiban pembayaran, kepercayaan yang menjadi dasar hubungan kontraktual mengalami kerugian. Situasi demikian memperlihatkan bahwa kewajiban beritikad baik bukan hanya berlaku saat transaksi berlangsung,

melainkan juga harus tercermin selama proses pemenuhan prestasi sampai seluruh layanan selesai diberikan.

Kedudukan pelaku usaha tetap perlu ditempatkan secara seimbang karena UUPK tidak hanya memberikan hak kepada konsumen. Pasal 6 UUPK memberikan hak kepada pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan, memperoleh perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad tidak baik, melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa, serta memperoleh rehabilitasi nama baik apabila kerugian konsumen terbukti bukan akibat barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.⁹ Prinsip ini penting agar perlindungan konsumen tidak berubah menjadi beban tanggung jawab secara sepihak kepada pelaku usaha. Penentuan tanggung jawab tetap harus didasarkan pada kesepakatan, jenis jasa yang dijanjikan, fakta pelaksanaan, serta hubungan antara jasa dan kerugian yang dialami konsumen. Penilaian secara objektif diperlukan untuk memastikan bahwa perlindungan hukum diberikan kepada pihak yang memang mengalami pelanggaran hak.

Pengawasan terhadap klausula baku juga menjadi bagian penting bagi terciptanya perlindungan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kewenangan melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku berdasarkan ketentuan yang berlaku. Pengawasan dapat dilakukan berdasarkan pengaduan konsumen maupun atas inisiatif lembaga yang berwenang. Kewenangan ini memberikan fungsi preventif sekaligus korektif terhadap penggunaan ketentuan kontrak yang berpotensi merugikan konsumen. Keberadaan mekanisme pengawasan memperlihatkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada keberanian konsumen mengajukan tuntutan setelah kerugian terjadi, tetapi juga memerlukan pengawasan terhadap praktik usaha sejak awal.

Berdasarkan keseluruhan uraian, perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian pelaksanaan jasa perkawinan oleh *wedding organizer* Ayu Puspita telah memiliki landasan melalui UUPK dan ketentuan hukum perjanjian. Konsumen memperoleh hak atas jasa sesuai kesepakatan, informasi yang benar dan jujur, pelayanan yang layak, serta kompensasi atau ganti rugi ketika jasa tidak terlaksana sebagaimana dijanjikan. Pelaku usaha berkewajiban menjalankan kegiatan usaha secara beritikad baik, menjamin mutu jasa, memenuhi prestasi sesuai kesepakatan, dan bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kegagalan pelayanan. Perlindungan juga diperkuat melalui larangan klausula baku yang menghapus tanggung jawab pelaku usaha serta ketentuan mengenai ganti rugi sebagaimana diatur UUPK. Kasus *wedding organizer* Ayu Puspita menunjukkan bahwa kegagalan memenuhi jasa yang telah dibayarkan konsumen dapat menjadi dasar tuntutan perlindungan hukum sepanjang hubungan kontraktual, pelanggaran kewajiban pelaku usaha, serta kerugian konsumen dapat dibuktikan secara hukum.

2. Bentuk Upaya Hukum oleh Konsumen atas Kerugian Pelaksanaan Jasa Perkawinan oleh *Wedding Organizer* Ayu Puspita

⁹ Hani Riadho Nasution, Abd Harris. "Kedudukan Konsumen dalam Hubungan Hukum dengan Pelaku Usaha di Indonesia." *Locus Journal of Academic Literature Review* 4.6 (2025): 470-484.

Hubungan hukum antara konsumen dan *wedding organizer* Ayu Puspita lahir melalui perjanjian jasa penyelenggaraan perkawinan yang mengikat para pihak untuk memenuhi prestasi masing-masing. Konsumen berkewajiban membayar biaya jasa sesuai kesepakatan, sedangkan Ayu Puspita berkewajiban melaksanakan layanan perkawinan sesuai paket, spesifikasi, kualitas, dan waktu yang telah disepakati. Kegagalan pelaku usaha melaksanakan layanan sebagaimana diperjanjikan dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi berdasarkan hubungan kontraktual para pihak. Kondisi tersebut sekaligus berkaitan dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat jasa yang diperdagangkan. Konsumen karena itu memiliki dasar hukum untuk menuntut pemulihan hak, baik melalui penyelesaian sengketa secara damai maupun mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan oleh UUPK.

Upaya pertama yang dapat dilakukan konsumen ialah meminta pertanggungjawaban Ayu Puspita secara langsung melalui musyawarah atau negosiasi. Langkah ini tidak menghilangkan hak konsumen untuk menempuh mekanisme hukum lain apabila penyelesaian tidak tercapai. Konsumen dapat menyampaikan tuntutan secara tertulis dengan mencantumkan bentuk layanan yang tidak dipenuhi, jumlah pembayaran, serta kerugian yang timbul akibat kegagalan penyelenggaraan jasa. Permintaan pengembalian pembayaran atau penggantian kerugian memiliki dasar pada kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi ketika jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Bukti tertulis mengenai tuntutan dan tanggapan pelaku usaha juga dapat menjadi bagian penting apabila sengketa berlanjut ke BPSK atau pengadilan.

Bukti menjadi unsur penting untuk menentukan dasar dan besarnya tuntutan konsumen. Perjanjian jasa, bukti pembayaran, percakapan elektronik, materi promosi, rincian paket, dokumentasi pelaksanaan acara, serta keterangan saksi dapat digunakan untuk membuktikan adanya hubungan hukum dan bentuk ketidakesesuaian layanan. Bukti pembayaran menunjukkan pemenuhan kewajiban konsumen, sedangkan isi perjanjian dan penawaran jasa dapat digunakan untuk menentukan prestasi yang wajib dipenuhi oleh Ayu Puspita. Kerugian juga perlu didukung bukti yang menunjukkan hubungan antara kegagalan pelaksanaan jasa dan kerugian yang dialami konsumen. Pembuktian demikian penting agar tuntutan ganti rugi tidak hanya didasarkan pada pernyataan kerugian, tetapi memiliki dasar faktual dan yuridis yang dapat dipertanggungjawabkan.

Penyelesaian melalui BPSK dapat ditempuh ketika musyawarah tidak menghasilkan kesepakatan. Pasal 45 ayat (2) UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui penyelesaian di luar pengadilan atau melalui pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak. BPSK menyediakan mekanisme penyelesaian melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase sesuai ketentuan yang berlaku.¹⁰ Mekanisme ini relevan bagi konsumen Ayu Puspita karena sengketa berkaitan langsung dengan penggunaan jasa dan tuntutan ganti rugi akibat layanan yang tidak dilaksanakan sesuai perjanjian. Penyelesaian

¹⁰ Feby Soviani Stiawati, Wahyuni Safitri. "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Debitur Ingkar Janji oleh BPSK Samarinda dalam Perspektif Perlindungan Konsumen." *International Journal of Politic, Public Policy and Environmental Issues* 4.2 (2024): 17-29.

melalui BPSK juga memiliki konsekuensi hukum berupa adanya putusan BPSK sesuai kewenangan lembaga tersebut, sehingga konsumen tidak hanya memperoleh ruang untuk menyampaikan kerugian, tetapi juga memperoleh mekanisme penyelesaian sengketa yang secara khusus disediakan bagi hubungan konsumen dan pelaku usaha.

Gugatan melalui pengadilan menjadi alternatif ketika konsumen memilih jalur litigasi atau penyelesaian melalui BPSK tidak memberikan penyelesaian yang diharapkan. Pasal 45 ayat (1) UUPK menegaskan hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau pengadilan umum. Dasar gugatan dapat bertumpu pada pelanggaran kewajiban pelaku usaha berdasarkan UUPK sekaligus wanprestasi berdasarkan perjanjian jasa perkawinan. Pasal 48 UUPK mengarahkan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengikuti ketentuan hukum acara perdata yang berlaku. Konsumen karena itu dapat meminta hakim menetapkan pertanggungjawaban Ayu Puspita dan menghukum pelaku usaha memenuhi kewajiban ganti rugi sesuai kerugian yang dapat dibuktikan.

Tuntutan ganti rugi perlu dibedakan berdasarkan bentuk kerugian yang benar-benar dialami konsumen. Pasal 19 ayat (2) UUPK menentukan bahwa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, serta perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai ketentuan yang berlaku.¹¹ Sengketa jasa perkawinan lebih relevan diarahkan pada pengembalian pembayaran dan penggantian kerugian yang berkaitan langsung dengan kegagalan layanan. Kerugian materiil dapat mencakup biaya tambahan yang secara nyata dikeluarkan konsumen untuk mengatasi kegagalan penyelenggaraan acara, sedangkan kerugian immateriil perlu dinilai berdasarkan dasar hukum dan pembuktian yang dapat diterima. Tuntutan konsumen tetap harus memperhatikan hubungan sebab akibat agar ganti rugi yang dimohonkan tidak melampaui kerugian yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Jalur pidana dan gugatan perwakilan kelompok dapat dipertimbangkan berdasarkan keadaan faktual yang menyertai kasus Ayu Puspita. Pelaporan pidana tidak semata-mata didasarkan pada kegagalan memenuhi perjanjian, sebab wanprestasi pada dasarnya merupakan persoalan perdata dan penerapan pidana memerlukan terpenuhinya unsur tindak pidana yang dapat dibuktikan. Apabila terdapat bukti mengenai penipuan, penggelapan, atau perbuatan pidana lain, konsumen dapat melaporkannya kepada aparat penegak hukum tanpa menghapus kemungkinan menempuh upaya perdata. Gugatan perwakilan kelompok juga dapat digunakan apabila terdapat banyak konsumen yang mengalami kerugian berdasarkan fakta dan dasar hukum yang mempunyai kesamaan serta memenuhi persyaratan *class action*. Rangkaian mekanisme tersebut menunjukkan bahwa konsumen Ayu Puspita memiliki beberapa pilihan upaya hukum, mulai dari tuntutan pertanggungjawaban langsung, penyelesaian melalui BPSK, gugatan perdata, hingga jalur pidana atau *class action* sesuai karakter permasalahan dan terpenuhinya persyaratan hukum.

¹¹ Ines Prasheila Kusmastuti, "Tanggung Renteng Perusahaan Grup Perspektif Hukum Perusahaan dan Hukum Islam." *Jurnal Ruhul Islam* 2.1 (2024): 1-16.

D. Penutup

Perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian pelaksanaan jasa perkawinan oleh *wedding organizer* Ayu Puspita didasarkan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan hukum perjanjian, khususnya mengenai hak konsumen memperoleh jasa sesuai kesepakatan, informasi yang benar dan jujur, serta kompensasi atau ganti rugi atas jasa yang tidak terlaksana sebagaimana diperjanjikan. Pelaku usaha berkewajiban menjalankan kegiatan usaha secara beritikad baik, memenuhi layanan sesuai perjanjian, menjamin mutu jasa, serta memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen, sedangkan klausula baku yang mengalihkan atau menghapus tanggung jawab pelaku usaha tidak dapat digunakan apabila bertentangan dengan Pasal 18 UUPK. Bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen meliputi musyawarah atau negosiasi, pengajuan sengketa melalui BPSK, gugatan perdata ke pengadilan, serta pelaporan pidana apabila ditemukan unsur tindak pidana, sedangkan *class action* dapat dipertimbangkan apabila terdapat banyak konsumen yang mengalami kerugian berdasarkan fakta dan dasar hukum yang memiliki kesamaan. Pilihan upaya hukum perlu disesuaikan berdasarkan bentuk kerugian, alat bukti, serta karakter pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha agar pemulihan hak konsumen dapat dilaksanakan secara tepat. Saran penelitian ini yaitu pelaku usaha *wedding organizer* perlu meningkatkan kepatuhan terhadap UUPK melalui perjanjian yang transparan, pelaksanaan layanan sesuai kesepakatan, serta mekanisme pertanggungjawaban yang jelas apabila terjadi kegagalan jasa. Konsumen juga perlu memastikan setiap kesepakatan, pembayaran, dan komunikasi mengenai layanan terdokumentasi agar tersedia dasar pembuktian yang memadai apabila sengketa terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru, "Larangan Penggunaan Klausul Baku Tertentu dalam Perjanjian antara Konsumen dan Pelaku Usaha." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 8.17 (2016): 107-119.
- Desi Syamsiah, "Kajian Terkait Keabsahan Perjanjian E-Commerce Bila Ditinjau Dari Pasal 1320 KUHPerdara Tentang Syarat Sah Perjanjian." *Jurnal Inovasi Penelitian* 2.1 (2021): 327-332.
- Eys Putri Pembayun, Arifin Faqih Gunawan. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital: Tinjauan terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen di Marketplace." *Jurnal Fakta Hukum* 3.2 (2025): 84-94.
- Febby Soviani Stiawati, Wahyuni Safitri. "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Debitur Ingkar Janji oleh BPSK Samarinda dalam Perspektif Perlindungan Konsumen." *International Journal of Politic, Public Policy and Environmental Issues* 4.2 (2024): 17-29.
- Hani Riadho Nasution, Abd Harris. "Kedudukan Konsumen dalam Hubungan Hukum dengan Pelaku Usaha di Indonesia." *Locus Journal of Academic Literature Review* 4.6 (2025): 470-484.
- Ines Prasheila Kusmastuti, "Tanggung Renteng Perusahaan Grup Perspektif Hukum Perusahaan dan Hukum Islam." *Jurnal Ruhul Islam* 2.1 (2024): 1-16.
- Made Satria Dharmayuda, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, and I. Gusti Agung Ayu Gita Pritayanti. "Penyelesaian Wanprestasi Perjanjian Jasa *Wedding Organizer* Akibat *Force Majeure*." *Jurnal Analogi Hukum* 4.2 (2022): 130-135.
- Marihot Sidauruk, Pristika Handayani, and Alwan Hadiyanto. "Penyelesaian Wanprestasi dalam Hubungan Kontraktual *Wedding Organizer* dan Vendor." *JURNAL USM LAW REVIEW* 9.3 (2026): 1628-1652.
- Silfy Maidianti, "Perlindungan Hukum *Wedding Organizer* Pada Perjanjian Kerjasama Dengan Konsumen Wanprestasi." *Journal of Social and Economics Research* 6.2 (2024): 332-347.
- Yanci Libria Fista, Aris Machmud, and Suartini Suartini. "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Binamulia Hukum* 12.1 (2023): 177-189.
- Yudha Andrianto, Dwi Sisbiantoro. "Upaya Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Atas Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Developer (PT. Anugerah Agung Pratama)." *Klausula (Jurnal Hukum Tata Negara, Hukum Administrasi, Pidana Dan Perdata)* 1.1 (2022): 75-83.