

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA WEDDING
AND EVENT ORGANIZER TERHADAP KONSUMEN (STUDI KASUS DI
KOTA SEMARANG)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Hukum Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Strata I Dalam Ilmu Hukum Fakultas Hukum**

Unuversitas Katolik Soegijapranata



Disusun Oleh:

Nama: Deni Hendrawan

NIM: 09.20.0002

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA *WEDDING*
AND EVENT ORGANIZER TERHADAP KONSUMEN (STUDI KASUS DI
KOTA SEMARANG)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Strata I Dalam Ilmu Hukum

DISUSUN OLEH:

Nama : Deni Hendrawan

NIM : 09.20.0002

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing

A. Joko Purwoko, S.H., M.Hum.

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2013

PENGESAHAN

Skripsi disusun oleh:

Nama: Deni Hendrawan

NIM: 09.20.0002

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal: Juli 2013**

Susunan Dewan Penguji

- 1. A. Joko Purwoko, S.H., M.Hum. (.....)**
- 2. L. Eddy Wiwoho, S.H., M.H. (.....)**
- 3. Ign. Hartyo Purwanto, S.H., M.H. (.....)**

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata I Ilmu Hukum**

Pada tanggal:

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Katolik Soegijapranata

ABSTRAK

Pada saat ini usaha jasa *wedding and event organizer* banyak diminati oleh masyarakat Semarang. Hal ini terjadi karena banyak masyarakat yang sibuk dengan kegiatannya dan tidak sempat untuk mengurus acara seperti acara pernikahan salah satunya. Persoalan yang timbul adalah banyak pelaku usaha jasa *wedding and event organizer* yang bermunculan yang memberikan tawaran jasa dengan harga murah namun tidak sesuai dengan kualitas kerja dari pelaku usaha. Contoh yang sering terjadi adalah pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh konsumen pada saat pelaku usaha menerima komplain dari konsumen. Oleh karena itu penulis memilih judul “Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Wedding and Event Organizer* terhadap Konsumen (Studi Kasus di Kota Semarang)” sehingga dapat ditarik permasalahan bagaimanakah pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha *wedding and event organizer* terhadap konsumen dan apakah hambatan-hambatan yang dialami dalam pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha *wedding and event organizer* terhadap konsumen? Dalam hal ini penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif yang menjelaskan tentang alasan-alasan subyektif peneliti tentang pemilihan obyek yang akan diteliti secara spesifik dengan batasan yang cukup jelas tentang Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Wedding and Event Organizer* terhadap Konsumen (Studi Kasus di Kota Semarang).

Dari hasil penelian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis maka dapat disimpulkan bahwa pada kenyataannya pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha jasa *wedding and event organizer* terhadap konsumen kurang maksimal karena masih banyak konsumen yang mengeluhkan hal tersebut sehingga konsumen merasa dirugikan. Pelaku usaha kurang mengerti UUPK yang mengatur mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha maupun tanggung jawab pelaku usaha. Komplain yang dilakukan oleh konsumen merupakan cara penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan yang sudah sesuai dengan Pasal 47 UUPK. Upaya yang dilakukan pemerintah dalam hal ini dirasa belum maksimal mengingat masih banyak pelaku usaha maupun konsumen jasa *wedding and event organizer* yang belum mengerti mengenai UUPK sehingga kerugian yang dialami oleh konsumen tidak dapat dimintakan ganti kerugian.

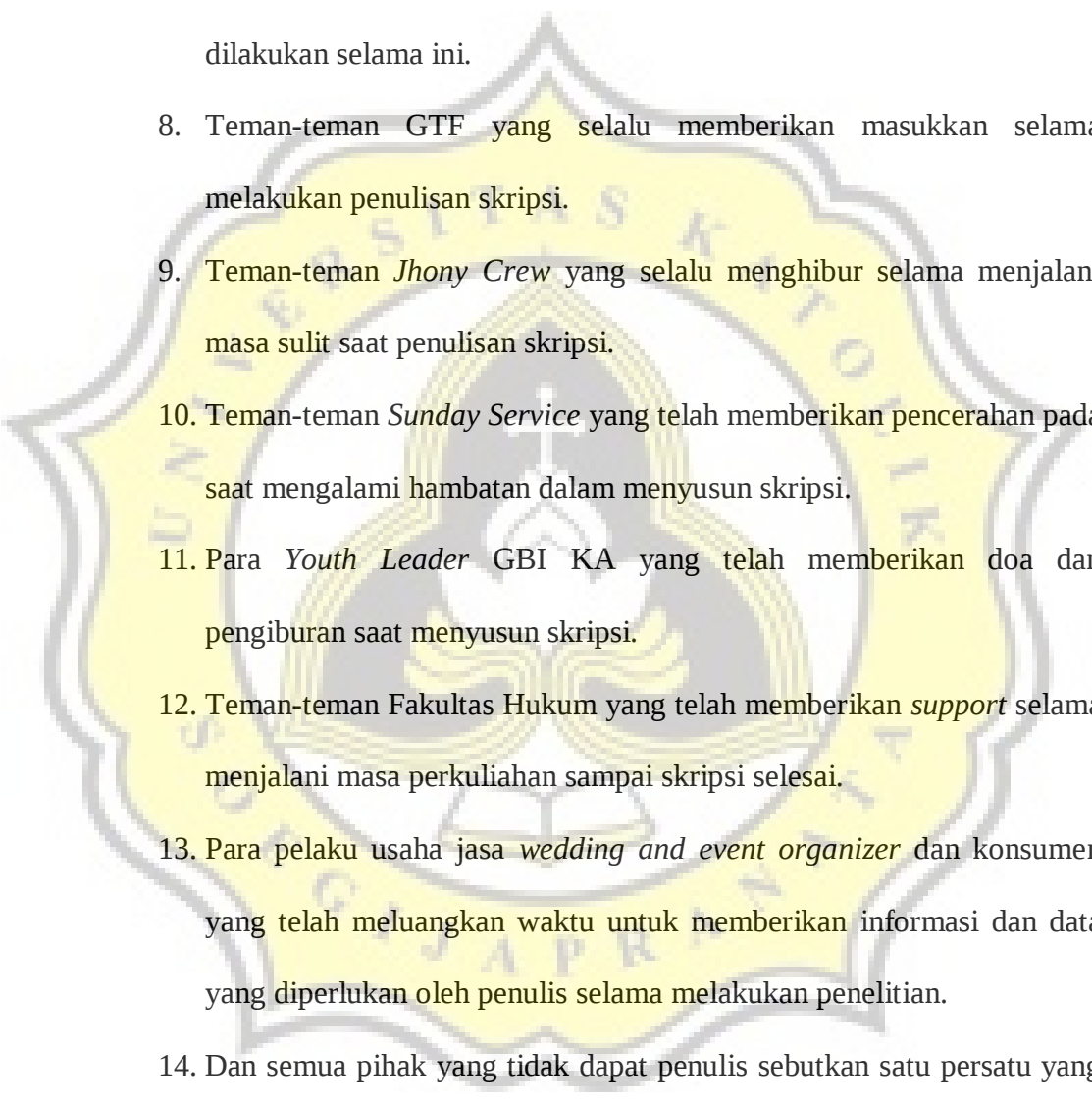
Kata Kunci : Pelaku usaha, konsumen, pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha *wedding and event organizer*.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur, hormat penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulisan skripsi yang berjudul “PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA *WEDDING AND EVENT ORGANIZER* (STUDI KASUS DI KOTA SEMARANG)” disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi Strata I pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis skripsi ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus kristus yang membuat segalanya yang tidak mungkin menjadi mungkin.
2. Orang tua dan saudara yang selalu memberikan *support* apapun hasil dari yang penulis kerjakan.
3. Prof. Dr. Y. Budi Widiarnako, M.Sc., selaku Rektor Universitas Katolik Soegijapranata.
4. Ibu Resti Nurhayati, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata.
5. Bapak A. joko Purwoko, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dan selaku Dosen Wali yang mendukung penulis selama menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata.

- 
6. Segenap Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum, terima kasih atas semua ilmu, didikan dan pengalaman berharga yang diberikan kepada penulis selama menjalani studi.
 7. Mbak Rini dan Mas Bowo, terima kasih atas kerjasama yang telah dilakukan selama ini.
 8. Teman-teman GTF yang selalu memberikan masukan selama melakukan penulisan skripsi.
 9. Teman-teman *Jhony Crew* yang selalu menghibur selama menjalani masa sulit saat penulisan skripsi.
 10. Teman-teman *Sunday Service* yang telah memberikan pencerahan pada saat mengalami hambatan dalam menyusun skripsi.
 11. Para *Youth Leader* GBI KA yang telah memberikan doa dan pengiburan saat menyusun skripsi.
 12. Teman-teman Fakultas Hukum yang telah memberikan *support* selama menjalani masa perkuliahan sampai skripsi selesai.
 13. Para pelaku usaha jasa *wedding and event organizer* dan konsumen yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan data yang diperlukan oleh penulis selama melakukan penelitian.
 14. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan perkembangan Ilmu Hukum.

Semarang, Juni 2013
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
---------------------------	---

HALAMAN PENGESAHAN	ii
--------------------------	----

ABSTRAK	iii
---------------	-----

KATA PENGANTAR	iv
----------------------	----

DAFTAR ISI	vi
------------------	----

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Metode Penelitian	5
1. Metode Pendekatan	5
2. Spesifikasi Penelitian	5
3. Objek Penelitian	6
4. Teknik Pengumpulan data	7
a. Data Primer	7
b. Data Sekunder	8
1) Bahan Hukum Primer	8
2) Bahan Hukum Sekunder	8

5. Teknik Penyajian dan Analisis Data	8
F. Sistematika Penulisan	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Mengenai Perlindungan Konsumen	11
1. Definisi Perlindungan Konsumen	11
2. Tujuan Perlindungan Konsumen	11
3. Asas Perlindungan Konsumen	12
4. Tinjauan Mengenai Konsumen	13
a. Pengertian Konsumen	13
b. Hak Konsumen	15
c. Kewajiban Konsumen	18
d. Faktor Posisi Lemahnya Konsumen	18
5. Tinjauan Mengenai Pelaku Usaha	19
a. Pengertian Pelaku Usaha	19
b. Hak Pelaku Usaha	20
c. Kewajiban Pelaku Usaha	20
d. Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha	21
B. Tinjauan Mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha	23
2. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha	24
a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan	24
b. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab	24
c. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab	24

d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak	25
e. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan	25
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha menurut Undang-Undang	25
C. Tinjauan mengenai Perjanjian Baku dan Klausul Baku	26
1. Pengertian Perjanjian Baku	26
2. Pengertian Klausul Baku	27
a. Klausul Baku	27
b. Klausul Eksonerasi	27
3. Pencantuman Klausul Baku	28
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen	29
1. Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan	29
2. Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan	30
3. Penyelesaian Sengketa melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)	31
E. Tinjauan mengenai <i>Wedding and Event Organizer</i>	32

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	34
1. Gambaran Umum tentang Usaha <i>Wedding and Event Organizer</i> di kota Semarang	34
2. Wawancara dengan pelaku usaha <i>wedding and event organizer</i>	35
a. <i>Wedding and event organizer</i> yang terdaftar sebagai anggota IKAPESTA	35

b. <i>Wedding and event organizer</i> yang tidak terdaftar sebagai anggota IKAPESTA	39
3. Wawancara dengan pihak Konsumen	42
4. Tabel hasil wawancara dengan pihak Konsumen	55
B. Pembahasan	57
1. Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha <i>Wedding and Event Organizer Terhadap Konsumen (Studi Kasus Kota Semarang)</i>	57
2. Hambatan yang Terjadi pada saat Pelaksanaan Tanggung Jawab Terhadap Konsumen	67
a. Hambatan yang berasal dari pelaku usaha yang menghambat pelaksanaan tanggung jawab konsumen	67
b. Hambatan yang berasal dari konsumen yang menghambat pelaksanaan tanggung jawab konsumen	68
 BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
1. Bagi Pelaku Usaha Jasa <i>Wedding and Event Organizer</i>	71
2. Bagi Konsumen	72
3. Bagi Pemerintah	72
 DAFTAR PUSTAKA	74
 LAMPIRAN	75