

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdoel Djamal, *“Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo,
- Abdul Halim Barkatullah dan Tegus Setyo, 2018. *“ Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta. Hlm. 84\Komariah. 2019. *“ Hukum Kontrak dan Perencanaan Kontrak”*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa
- Agus Yudha Herneko, *Hukum Perjanjian asas Proporsionalitas dalam kontrak komersial*, Jakarta: Kencana, 2011
- Ahmadi Miri dan Sakka Pati, 2018.*Hukum Perikatan Perjanjian Penjelasan Makna Pasal 123 Sampai. 1456 BW*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2018. *“ Hukum Perlindungan Konsumen”*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2018. *“ Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- A. Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta, 2010,
- Az. Nasution, 2018. *“Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Az. Nasution, 2001. *“Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta,
- C.S.T Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta,
- Djaja Melisa, 2019. *“ Hukum Perdata dalam Perpektif BW*. Bandung:Nuansa Aulia.
- F.X. Djumialdji, 2018. *Perjanjian Kerja*, Jakarta: Sinar Grafika,
- Frans Satriyo Wicaksono, 2018. *“ Panduan Lengkap Membuat Surat – Surat Kontrak”*, Jakarta:Visimedia.
- Herlien Budiomo, 2018, *Kumpulan Tulisan Perdata di Bidang Kenotariatan*. Bandung:PT Citra Aditya Bakti,
- Herlien Budiono dan Tristam P Moelino, 2018. *Asas Keseimbangan Bagi Hukum Perjanjian Indonesia: Hukum Perjanjian Berlandasan Asas – Asa Wigati Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti,
- Ina Melati, 2018, *“Segmentasi Pelanggan pada Bisnis Wedding Organizer (WO)*, Jakarta : Bina Nusantara.
- Lukman Santoso A. Z. 2018. *“ Hukum Perikatan”*, Bandung: Setara Press.
- M. Ali Mansyur, 2019. *“ Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produses Dalam*

*Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta:Geta Press

- Made Satria Dharmayudha, 2022. “*Penyelesaian Wansprestasi Perjanjian Jasa Wedding Organizer Akibat Force Majeure*”. Jurnal Analogi Hukum.
- Mailan Sundari, 2019, “*Pengaruh Kreativitas Wedding Organizer (WO) Elly Dekor Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Jambi*”. Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin.
- Mariam Darus Badruzana, 2018. *Asas Kebebasan Berkontrak*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Mario Julyano, “Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum”, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, *Jurnal Crepido*, Vol. 01, Nomor 01, Juli 2019
- Mukti Fajar, 2018. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015)
- Oliver Wendel Holmes Jr, 2020. “*The Path of The Law, The Floating Press Limited, New Zealand:Auckland*.”
- Pasal 3 Undang – Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- P.N. H. Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, (JAKARTA: Kencana, 2015)
- Rinitami Njatrijani, 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Semarang: CV. Tigamedia Pratama Semarang.
- R. Subekti, 2018, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT. Intermasa,
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Internusa, Jakarta, 2005
- R. Wirjono Prodjodikiro, 2019. *Azas – Azas Perjanjian*, Bandung: Mandar Maju
- RF Akbar, 2018, “*Perlindungan Komunikasi Pemasaran Terpadu Citra Perusahaan Pada Sari Anzailla (SA) Wedding And Event Organizer*” Bandung: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ekuitas.
- Ridwan Khairandy, 2018, *Pokok – Pokok Hukum Dagang*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Press, Yogyakarta,
- Rissa Putri Bert, “*Perjanjian Kerjasama Antara Organizer dengan Sponsor dalam Menyelenggarakan Suatu Event (Studi di CV. Sweet Production)*”, Jurnal Ilmu Hukum.
- Salim H. 2018, *Hukum Kontrak: Teori serta Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Salim HS. 2011. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Satjipto Rahardjo, 2018. “*Ilmu Hukum*”. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

- Shidarta, 2018. “ *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Jakarta: Didit Media.
- Subekti, *Pokok – Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta:PT Intermasa, 2018)
- Subekti R, 1970. *Hukum Perjanjian*, Jakarta, PT. Pembimbing Masa
- Sudikno Mertokusumo, 2018. *Penemuan Hukum*. Jakarta:Suatu Pengantar.
- Sumitro, Ronny Hanitijo, 1990. “*Metodelogi penelitian hukum dan jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Syahruddin Nawi, “*Hak dan Kewajiban Konsumen menurut UU NO.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*,” *Pleno De Jure* Vol. 7, No. 1 (Juni, 2018): 3-4, <https://media.neliti.com/media/publications/521529-none-6b8c86a6.pdf>
- Undang – Undang Dasar 1945*, Perubahan Kedua Pasal 28B ayat (1)
- Undang – Undang Perkawinan*, UU. 1 Tahun 1974, LN No.1 Tahun 1974, TLN No. 3019, Ps 1.
- Z. Khalid, 2019, “ *Analisis Juridis Kedudukan Perjanjian Kemitraan Antara Pengemudi Jasa Angkutan Online dan Perusahaan Provider Ditinjau Dari Aspek Hukum Keperdataan*” Medan: Universitas Harapan Medan
- Zulfikri, *Penegakan Hukum Terhadap Pelanggaran Hak Cipta Lagu Dalam Bisnis karaoke (Analisis Yuridis Putusan MA nomor:122 PK/Pdt.Sus-HKI/2015)*, Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, kodifikasi, Vol.1 nomor 1, Januari 2019

## LAMPIRAN

### PEDOMAN WAWANCARA

“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM WEDDING ORGANIZER (PENYEDIA JASA PERNIKAHAN) YANG MELAKUKAN WANPRESTASI TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Narasumber : Wedding Organizer Prahasta  
Tanggal Wawancara : 12 Desember 2023  
Tempat : Jalan Wirotto Raya No.8 Krobokan, Kota Semarang

Pertanyaan	Jawaban
Sebelum melakukan kerja sama dengan Client berapa kali pihak WO melakukan pertemuan untuk membahas teknis pelaksanaan Kerjasama? Bagaimanakah tahapan yang dilakukan pihak WO untuk memperoleh kesepahaman dengan client dalam membuat perjanjian kerja sama untuk mencegah adanya suatu permasalahan?	Tidak ada ketentuan untuk berapa kali, biasanya 3-5x sebelum kesepakatan. Lalu dari pihak WO akan memberikan proposal yang nantinya akan menjadi acuan.
Bagaimana strategi pihak WO dalam memastikan keinginan client telah sesuai dengan yang dilakukan atau dilaksanakan oleh pihak WO?	Terdapat MoU atau kontrak perjanjian, sehingga pihak WO bisa memastikan kembali sudah sesuai dengan perjanjian. Hal ini dipastikan dari beberapa bulan dan beberapa hari sebelum acara.
Jika pihak WO melakukan kerja sama dengan berbagai vendor lainnya untuk memenuhi keinginan client, apa yang dilakukan pihak WO agar tidak terjadi suatu permasalahan antara Vendor dengan Client?	MoU terdapat 2, ada WO dan Client dan WO dengan Vendor. Sehingga tidak ada <i>miss</i> komunikasi.
Jika terdapat permasalahan antara pihak ketiga/vendor lainnya dengan client, bagaimana penyelesaian atau solusi yang ditawarkan oleh pihak WO dalam mengatasi hal tersebut?	Jika terdapat permasalahan di luar dugaan, pihak WO akan memberikan penyelesaian masalah secara kekeluargaan (musyawarah mufakat), untuk bertemu secara mediasi.
Dalam melakukan perjanjian dengan pihak client, maupun pihak ketiga atau vendor lainnya, bagaimana mekanisme perjanjian yang dilakukan oleh WO, apakah perjanjian awal dengan client dijadikan pertimbangan dalam membuat perjanjian? apakah secara lisan? Tertulis? Atau bentuk lainnya?	Untuk perjanjian selalu hitam diatas putih, negosiasi dari pilihan yang ditawarkan, dituangkan di MoU dan tandatangan hitam di atas putih. Sehingga semua kesepakatan di awal sebelum ditandatangani secara final.

(bagaimana bentuk chatnya, kesepakatannya, bentuk kontraknya, kalau bisa ada contohnya tiap WO)	
Permasalahan Apa saja yang biasanya terjadi antara pihak WO dan Client?	Sering terjadi <i>miss communication</i> karena adanya beda pandangan atau beda dengan yang disampaikan dengan apa yang didapatkan.
Apa faktor penyebab permasalahan tersebut dapat terjadi	Faktornya dari segi komunikasi, biasanya client itu tidak selalu standby, jadi komunikasi via sosial media (whatsapp) sehingga terkadang ada beda interpretasi antara WO dan client.
Apakah perjanjian dengan client dapat menjadi salah satu alat atau bentuk pencegahan permasalahan dapat terjadi?	WO sebagai penyedia jasa dan client sebagai pengguna jasa sama sama diuntungkan karena sama sama melakukan kewajiban dan hak masing-masing pihak.
Bagaimana solusi yang diterapkan apabila terjadi konflik atau permasalahan dan bagaimana pertanggungjawaban pihak WO terhadap permasalahan tersebut?	Pertama tentu saja ada musyawarah mufakat melalui mediasi, dan ganti rugi.

### PEDOMAN WAWANCARA

#### “PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM WEDDING ORGANIZER (PENYEDIA JASA PERNIKAHAN) YANG MELAKUKAN WANPRESTASI TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Narasumber : Wedding Organizer Aksara  
Tanggal Wawancara : 15 Desember 2023  
Tempat : Jalan Kelud Utara II No.12, Petompon, Kota Semarang

Pertanyaan	Jawaban
Sebelum melakukan kerja sama dengan Client berapa kali pihak WO melakukan pertemuan untuk membahas teknis pelaksanaan Kerjasama? Bagaimanakah tahapan yang dilakukan pihak WO untuk memperoleh kesepahaman dengan client dalam membuat perjanjian kerja sama untuk mencegah adanya suatu permasalahan?	Wedding organizer biasanya memaparkan pricelist dan manfaat yang diterima, namun untuk perubahan manfaat dapat dilakukan sesuai kebutuhan sebelum dituangkan pada kontrak kerja dan sistem pembayarannya.
Bagaimana strategi pihak WO dalam memastikan keinginan client telah sesuai dengan yang dilakukan atau dilaksanakan oleh pihak WO?	Ada target melalui final meeting, sekitar 10 hari sebelum hari acara untuk memastikan semuanya. Jadi bisa 2-3x pertemuan. Terdapat tim loading yang mengawasi terutama pada dekorasi.
Jika pihak WO melakukan kerja sama dengan berbagai vendor lainnya untuk memenuhi keinginan client, apa yang dilakukan pihak WO agar tidak terjadi suatu permasalahan antara Vendor dengan Client?	WO sendiri ada kerjasama dengan macam-macam vendor, dengan adanya final meeting, vendor juga turut hadir dalam meeting tersebut. Sehingga pihak WO bisa meminimalisir kesalahan. Sehingga client juga berperan dalam mengkomunikasikan keinginannya ke vendor.
Jika terdapat permasalahan antara pihak ketiga/vendor lainnya dengan client, bagaimana penyelesaian atau solusi yang ditawarkan oleh pihak WO dalam mengatasi hal tersebut?	Jika diluar kesalahannya WO dan sudah dijalankan sesuai SOP maka akan dibantu untuk mediasi dan pihak WO sebagai mediatornya.
Dalam melakukan perjanjian dengan pihak client, maupun pihak ketiga atau vendor lainnya, bagaimana mekanisme perjanjian yang dilakukan oleh WO, apakah perjanjian awal dengan client dijadikan pertimbangan dalam membuat perjanjian? apakah secara lisan? Tertulis? Atau bentuk lainnya? (bagaimana	Antara WO dan client dilakukan hitam diatas putih, adapun penambahan jasa juga disertakan secara tertulis. Dalam hal ini WO menyertakan penambahan tersebut di <i>invoice</i> .

bentuk chatnya, kesepakatannya, bentuk kontraknya, kalau bisa ada contohnya tiap WO)	
Permasalahan Apa saja yang biasanya terjadi antara pihak WO dan Client?	Permasalahan biasanya <i>miss communication</i> .
Apa faktor penyebab permasalahan tersebut dapat terjadi	Client pasif, susah dihubungi karena sibuk, tidak menyampaikan tambahan atau kekurangan ke pihak WO.
Apakah perjanjian dengan client dapat menjadi salah satu alat atau bentuk pencegahan permasalahan dapat terjadi?	Dengan adanya perjanjian tertulis, karena dari pihak WO bisa terlindungi dari tupoksi yang sekiranya diminta oleh client tanpa adanya komunikasi terlebih dahulu.
Bagaimana solusi yang diterapkan apabila terjadi konflik atau permasalahan dan bagaimana pertanggungjawaban pihak WO terhadap permasalahan tersebut?	Biasanya, untuk permasalahan biasanya terjadi di akhir acara. WO sendiri punya dokumen “acara serah terima”, biasanya pihak WO akan berusaha untuk membuktikan apa yang telah dilakukan.

## PEDOMAN WAWANCARA

“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM WEDDING ORGANIZER (PENYEDIA JASA PERNIKAHAN) YANG MELAKUKAN WANPRESTASI TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Narasumber : Wedding Organizer Satrio  
Tanggal Wawancara : 12 Desember 2023  
Tempat : Jalan Wirotto Raya No.8, Krobokan, Kota Semarang

Pertanyaan	Jawaban
Sebelum melakukan kerja sama dengan Client berapa kali pihak WO melakukan pertemuan untuk membahas teknis pelaksanaan Kerjasama? Bagaimanakah tahapan yang dilakukan pihak WO untuk memperoleh kesepahaman dengan client dalam membuat perjanjian kerja sama untuk mencegah adanya suatu permasalahan?	Oke, yang pertama kalo berapa kalinya tidak bisa ditentukan karena kembali lagi kita bagaimana membuat calon customer itu trust kepada kita, ada yang satu kali ketemu langsung jadi deal, ada yang berkali kali ketemu baru deal, dan juga ada yang sudah berkali kali ketemu akhirnya tidak deal. Maka dari itu kita sebagai WO harus tau apa yang diinginkan klien nih, dari awal pun harus tau ohh dia mau acara dengan undangan sekian maka dari itu kita harus tau tempatnya Dimana. Kita juga harus punya wawasan luas untuk product knowledge di WO itu sendiri maupun product knowledge rekan rekan vendor kita, jadi tanpa klien itu harus menuju ke vendor misal dekorasi, catering, kita kurang lebih sedikitnya sudah bisa memberikan wawasan ke mereka. Nah maka dari itu kadang dari penjelasan kita client trust, satu kali sudah bisa agreement, ada juga yang 2-3 kali baru agreement dan sekarang yang menentukan juga salah satunya adalah karena sudah banyak berita di media adanya penipuan dan sebagainya kadang office itu juga menjadi trust untuk klien percaya menggunakan WO tersebut gitu. Maka dari itu sekarang banyak dari teman WO di semarang udah punya office karena salah satu nya yaitu kepercayaan dari pada customer melihat ohh bahwa WO tersebut memang benar ada bertempat dan berdomisili disini, dan juga rekam jejak daripada kalo kita main ke office biasanya ada beberapa contoh foto, buku pandangan, dan sebagainya dan hal itu membuat klien lebih trust lagi gitu.
Bagaimana strategi pihak WO dalam memastikan keinginan client telah sesuai	Dengan adanya komunikasi dengan klien kita ketemu, atau by online sekarang karena

<p>dengan yang dilakukan atau dilaksanakan oleh pihak WO?</p>	<p>tadi juga sudah disebutkan bahwa orang menikah sekarang tidak orang tua yang dominan tetapi justru calon calon pengantin yang lebih dominan maka dari itu calon pengantin tidak semua berdomisili semarang, walaupun orang tua tinggal di semarang karena pekerjaan entah itu di Jakarta ataupun bahkan luar negeri maka dari itu kita komunikasi lewat online, ataupun kalo memang berdomisili di semarang kita bisa ketemu kita bisa main ke rumahnya kita komunikasikan apa yang diinginkan oleh klien itu kita tambung dulu jadi kita ngobrol, dari kita ngobrol kita tau ooh arahnya klien tu maun kemana contoh arah dekorasinya entah itu mau tema jawa, tema internasional, tema garden, dsb. Dari segi makanan dia melihat ohh keluarga calon pengantin pria saya dari Sulawesi missal, jadi ada menu menu yang dari sana yang nanti akan dimasukan list menu di catering, jadi lebih utama adalah kita tamping dulu apa yang diinginkan klien baru kita bisa sampaikan kurang lebihnya nanti ABCD nya seperti dekorasi, catering, dokumentasi, dari situ nanti akan muncul kesepahaman antara calon klien dengan WO, karena WO adalah kepanjangan tangan dari klien karena dari kesibukan klien, kesibukan calon pengantin nya pasti dengan adanya WO lebih meringankan daripada klien tersebut berkomunikasi langsung dengan vendor vendor, dengan adanya WO sebagai klien hanya ngomong ke WO, nantinya dari pihak WO yang menjembatani, yang terpenting adalah komunikasi tadi yaitu 2 arah, setelah disampaikan feedbacknya apa kita kembali sampaikan ke customer seperti itu.</p>
<p>Jika pihak WO melakukan kerja sama dengan berbagai vendor lainnya untuk memenuhi keinginan client, apa yang dilakukan pihak WO agar tidak terjadi suatu permasalahan antara Vendor dengan Client?</p>	<p>Ya, agar tidak terjadinya permasalahan adalah kita terbuka yang pertama disitu. Jadi, apapun yang kita deal dengan vendor dalam artian di WO itu ada sistem paket dan ada system yang 'lepasan', lepasan itu adalah klien kadang cari sendiri atau klien minta tolong carikan lewat WO. Terlepas itu paket atau yang tipe 'lepasan' tetap kunci utama adalah keterbukaan, jadi contoh klien ingin dekorasi kita sebagai WO kasi referensi ada</p>

	<p>5 pilihan vendor dekorasi ABCDE dari segi harga, segi kualitas kami sampaikan, yang kedua setelah kita sampaikan dari segi harga maupun kualitas, kalau sudah deal kontrak kita harus pegang. Sebagai WO kita harus pegang kontrak apa yang disepakati dengan klien, jadi nanti dalam pertengahan pelaksanaan hingga di hari H kita bisa saling cross check betul ga apa yang sudah di pesan oleh klien, dan nantinya akan ditampilkan oleh pihak dekorasi, apa yang sudah dipesan oleh klien menu untuk catering terlaksana ga di lapangan untuk menunya maupun jumlahnya. Maka dari itu untuk menghindari hal hal yang tidak diinginkan klien maupun WO sama sama pegang kontrak daripada rekan rekan vendor. Misalnya nanti mengambil system paket, semua lewat WO kita pun juga sama tetep akan terbuka dalam artian ooh ini loh paketan klien dengan peris A, dekorasi B, dengan catering C, tetap kita berikan ke klien dengan deal yang terbuka seperti itu</p>
<p>Jika terdapat permasalahan antara pihak ketiga/vendor lainnya dengan client, bagaimana penyelesaian atau solusi yang ditawarkan oleh pihak WO dalam mengatasi hal tersebut?</p>	<p>Kurang lebihnya ada 2 pilihan, yang pertama apabila vendor itu dibawah kita. dibawah kita dalam artian itu kita sebagai pihak WO yang deal kan klien tinggal oh oke saya setuju dengan vendor tsb. Nah, kalo dari segit itu cara menyelesaikan jika terjadi suatu hal yang ga diinginkan ya kembali lagi komunikasi itu yang pertama, klien pasti akan menyampaikan mas ini kok contoh tenda, kain kainnya kok berlubang ya mas ya atau kok kotor ya, dsb. Maka dari itu kita sebagai WO ke vendor kita yang langsung direct dari kita, kita sampaikan pasti vendor akan langsung nurut, yang kedua yaitu customer yang langsung ke vendor kita sebagai WO ya di tengah tengah. Maka dari itu kita ga bisa langsung direct ke vendor seperti mas ganti itu tidak bisa, tapi kita akan bicarakan secara lebih halus lagi seperti mas ini ada info nih dari klien seperti kainnya kotor bisa di ganti ya, dsb. Kalo perlu chat dari klien kita forward ke pihak vendor tsb, biar pihak vendor percaya bahwa pihak klien yang minta bukan pihak kita sebagai WO yang minta. Walaupun kita pasti juga sama</p>

	<p>melihat ada yang kurang pas pasti kita kan pengennya di rapihkan seperti itu, cuman karna vendor tersebut bukan direct dari kita sarannya seperti tadi, yaitu melalui klien dan kami dari pihak WO yang menjembatani. Intinya semua lebih ke komunikasi yang utama, jadi hal sekecil apapun selepas itu nanti menjadi sesuatu yang kadang Namanya orang menikah itu kan pikirannya sudah banyak ya jadi hal kecil pun bisa jadi besar. Tapi kembali lagi ke pribadi masing masing, ada yang bisa dengan santun menyampaikannya, ada yang langsung spontan, dsb.</p>
<p>Dalam melakukan perjanjian dengan pihak client, maupun pihak ketiga atau vendor lainnya, bagaimana mekanisme perjanjian yang dilakukan oleh WO, apakah perjanjian awal dengan client dijadikan pertimbangan dalam membuat perjanjian? apakah secara lisan? Tertulis? Atau bentuk lainnya? (bagaimana bentuk chatnya, kesepakatannya, bentuk kontraknya, kalau bisa ada contohnya tiap WO)</p>	<p>Ya, kalo kita hitam diatas putih. Terlepas pastinya secara lisan juga ada ya, pastinya kita kan kalo secara ketemu gitu pasti kita kan ada yang notes atau catatan seperti itu. Yang nantinya tetap kita tuangkan di hitam diatas putih karena kembali lagi kita harus bicara dengan lantang terlepas itu lewat hanya chatting atau lisan, seperti direkam atau sebagainya. Karena memang nanti jika terjadi sesuatu kita ada datanya, permintaan klien tuh seperti ini, missal warnanya kuning tau tau yang dating merah padahal kan di data kuning. Kalaupun ada perubahan ya disampaikan aja, yang penting kita sudah fix jelas secara datanya, seperti itu</p>
<p>Permasalahan Apa saja yang biasanya terjadi antara pihak WO dan Client?</p>	<p>Yang pertama, kendala komunikasi. Kadang kesibukan masing masing kita lupa dalam artian lupa adalah klien itu kan raja, jadi kadang klien pengennya diperhatikan tapi di satu sisi kita sebagai WO kita akan jalankan event event terdekat terlebih dahulu terlepas tidak mengesampingkan klien 3-5 bulan kedepan, tetep kita ada komunikasi cuman yang kita utamakan yang terdekat lebih dahulu kadang itu muncul pertama. Yang kedua, hal hal yang muncul lagi adalah mendekati hari H ada beberapa hal yang tadi aku bilang hal kecil jadi hal besar terus juga ada meleset jam sedikit itu saja juga kadang itu menjadi masalah. Harusnya <i>looking</i> kesepakatan di rapat final terakhir dengan adanya vendor dengan adanya klien menyampaikan bahwa ooh kita besok <i>looking</i> di Gedung jam 11 ya, Namanya klien</p>

	<p>pasti yang di dipegang adalah ‘omongannya’ gitu, tapi dalam pelaksanaan misalkan ada panitianya atau klien itu sendiri ke Gedung jam 11 kok belum masuk itu menjadi suatu permasalahan. Nah, maka dari itu lebih baik kita memang bisa menjadi jembatan ke klien terlepas ada miss seperti jam, dsb. Kita bisa tenang klien tsb, mungkin dengan tanda kutip ya kita bikin alasan dan sebagainya tapi yang penting klien itu sudah ooh bisa memahami lah seperti itu</p>
<p>Apa faktor penyebab permasalahan tersebut dapat terjadi</p>	<p>Penyebab permasalahan tersebut bisa dibilang susah untuk dijelaskan ya, karena memang kadang ada faktor faktor yang memang eksternal dari vendor tersebut, kadang di jalan ada kemacetan, ada kendala di kendaraannya, dsb. Yang terpenting kalau memang itu hal yang akan menjadi suatu kendala terbuka dan dikomunikasikan saja ke pihak WO, seperti ‘mas masih ada kendala nih baru sampe sini macet’ dari pihak kita bisa kita bantu sampaikan ke klien. Terus paling seputar itu aja sih, komunikasi, keterlambatan yang mana tidak sesuai dengan apa yang disampaikan dalam artian bukan pesanan atau apa ya tapi lebih ke faktor faktor diluar gitu sih</p>
<p>Apakah perjanjian dengan client dapat menjadi salah satu alat atau bentuk pencegahan permasalahan dapat terjadi?</p>	<p>Yes, betul. Jadi dengan adanya perjanjian hitam diatas putih dan juga tanda tangan diatas materai juga, itu menjadi satu hal yang penting untuk kita sebagai WO maupun klien, itu pun lebih aman dalam artian kalau terjadi sesuatu hal bis akita untuk dituntut untuk tanggung jawab seperti itu. Maka dari itu untuk perkembangan jaman sekarang kan emang WO itu kan diperlukan, karena kita professional, kita di hire, jadi customer atau klien itu berhak untuk ‘menuntut’ apabila terjadi sesuatu hal yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Jadi harus dilaksanakan apa yang telah dituangkan dalam kontrak kesepakatan kita sebagai WO customer, seperti itu</p>
<p>Bagaimana solusi yang diterapkan apabila terjadi konflik atau permasalahan dan bagaimana pertanggungjawaban pihak WO terhadap permasalahan tersebut?</p>	<p>Yang pertama, wajib di selesaikan dengan kepala dingin ya. Jadi, apapun itu yang pernah terjadi, apa yang pernah kita alami, yang tidak sesuai ataupun terjadi pada saat</p>

	<p>pelaksanaan pastinya tetap kita akan selesaikan kegiatannya terlebih dahulu. Apabila kegiatan tersebut sudah selesai kita minta waktu untuk ketemu dengan klien, dan kita sampaikan kenapa bisa sampai terjadi hal seperti itu, dari situ klien pasti akan minta feedback kembali adalah kenapa kok bisa terjadi hal seperti itu, apakah ada kesalahan dari pihak vendornya, contoh nih kita pernah dalam satu acara pernikahan tau tau ada suatu Namanya perbola ya, perbola itu jatuh. Jatuh ada 2 faktor, faktor pertama memang konstruksinya kurang bagus, atau yang kedua ada sesuatu hal yang membuat di jatuh. Contoh ternyata diketahui bahwa ada orang yang bersandar di perbola, karna perbola itu juga bukan dari konstruksi yang kokoh karena kadang ada sterofom, lalu juga tidak ada konstruksi besinya, orang juga Taunya ini bahwa bangunan kokoh tapi pas di senderin jatuh, tetapi klien Taunya bahwa ada kerusakan dekor maka dari itu tetap ada yang harus disampaikan acara bisa jalan dulu, entah itu diberdirikan lagi atau memang harus kita take out dan Ketika acara sudah selesai kita akan jelaskan faktor apa yang bikin perbola tersebut jatuh. Maka dari itu klien akan tau 'ooh jatuhnya karena di senderin' atau 'ooh jatuhnya karena konstruksinya, berarti dari dekornya nih' nah kita jembatani dengan dekornya ini kenapa kok bisa terjadi seperti ini biasanya jika sudah seperti itu, itu kan acara sekali seumur hidup ya jadi mau di apapun juga tidak akan bisa di ulang mau di ganti rugi seperti apapun juga tidak bisa merubah dan mengobati klien ataupun pengantin ya. Maka dari itu, kalau terjadi sesuatu hal seperti itu ya tetap kita temukan dengan pihak klien, komunikasikan dengan baik baik pasti nanti akan ada ketemu solusinya seperti itu.</p>
--	---

## PEDOMAN WAWANCARA

“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM WEDDING ORGANIZER (PENYEDIA JASA PERNIKAHAN) YANG MELAKUKAN WANPRESTASI TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Narasumber : Ex Client Wedding Organizer Satrio (Mba Sergi)  
Tanggal Wawancara : 30 Desember 2023  
Tempat : Platform Online (“Zoom”)

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana proses yang dialami client dalam hal menyatukan pendapat atau membahas Kerjasama dengan WO?	Dari WOnya sendiri cukup kooperatif dan baik dalam memberikan pelayanan, baik itu memberikan arahan pada vendor-vendor dengan memberikan banyak pilihan. Sehingga pemakai jasa WO Satrio puas. Untuk proses ketemu kurang lebih sekitar 4x sekitar 1 bulan. Untuk janji pertama ke WO, WO dan Vendor, lalu vendor yang lainnya lagi.
Apakah Tahapan dalam melakukan perjanjian dengan pihak WO telah dirasa cukup sebagai bentuk antisipasi mencegah terjadinya permasalahan?	Tetap ada hitam diatas putih, perjanjian, peraturan, pembayaran yang dibagi per-term sehingga bisa diminimalisir lagi jika ada kesalahan.
Bagaimana pendapat client terkait kinerja yang berhubungan dengan proses dalam memperoleh kondisi saling paham atau kesepakatan sebelum perjanjian?	Pendapat saya pribadi, kinerja dari pihak WO cukup bagus dan komunikatif. Semisal ada kekurangan, pihak WO terbuka untuk menerima tambahan dari pihak client. Di whatsapp juga terdapat grup sehingga komunikasi berjalan lancar apabila ada request, saran, dll.
Apa masalah atau kekurangan yang dialami client dalam melakukan kerja sama dengan WO?	WO itu lebih sering kerja pada jumat sabtu minggu, sementara client sebagai pihak kerja kantor baru bisa melakukan pertemuan sabtu-minggu dan pihak WO susah untuk ketemuan.
Bagaimana WO mempertanggungjawabkan kesalahan tersebut kepada client?	Bertanggung Jawab dengan melakukan meeting secara online baik via telpon, video call.
Jika ingin memberi masukan terkait perjanjian yang dilakukan oleh pihak WO apa yang client ingin sampaikan?	Alangkah lebih baiknya semoga bisa ditemui secara tatap muka pada weekend.

## PEDOMAN WAWANCARA

“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM WEDDING ORGANIZER (PENYEDIA JASA PERNIKAHAN) YANG MELAKUKAN WANPRESTASI TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Narasumber : EX Client WO Prahasta (Mba Rahma)

Tanggal Wawancara : 21 Desember 2023

Tempat : Platform Online (“Zoom”)

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana proses yang dialami client dalam hal menyatukan pendapat atau membahas Kerjasama dengan WO?	Saya sebagai pihak client tentu saja melihat cara kerjanya, lalu fixed pricenya berapa. Selain itu komunikasi apakah bisa dijembatani kepada vendor-vendor yang sekiranya dibutuhkan atau wedding organizer saja. Kesepakatannya juga dituangkan dalam MoU, sebelum tandatangan akan dilakukan <i>proofreading</i> .
Apakah Tahapan dalam melakukan perjanjian dengan pihak WO telah dirasa cukup sebagai bentuk antisipasi mencegah terjadinya permasalahan?	Perlu adanya hitam diatas putih agar sama-sama percaya dan jelas apa hak dan kewajiban masing-masing pihak. Sehingga dapat diantisipasi apabila ada permasalahan.
Bagaimana pendapat client terkait kinerja yang berhubungan dengan proses dalam memperoleh kondisi saling paham atau kesepakatan sebelum perjanjian?	Secara keseluruhan sudah baik untuk kinerjanya. Saat penandatanganan perjanjian, apabila ada tambahan juga diberikan kelonggaran untuk merevisi.
Apa masalah atau kekurangan yang dialami client dalam melakukan kerja sama dengan WO?	Ada salah satu yang belum tercantum dalam WO, saya sebagai pihak client menambahkan pasal mengingat ada pasal yang menyebutkan apabila ada salah satu pelanggaran maka DP tidak bisa balik. Saya menambahkan bahwa pihak WO juga untuk mengembalikan uang yang sudah diberikan oleh client. Selain itu terkadang pihak WO slow respon dalam menghadapi klien.
Bagaimana WO mempertanggungjawabkan kesalahan tersebut kepada client?	Sebetulnya, sejauh ini belum ada kejadian yang krusial.
Jika ingin memberi masukan terkait perjanjian yang dilakukan oleh pihak WO apa yang client ingin sampaikan?	Menurut saya perlu untuk ada perbaikan di beberapa pasal perjanjian agar jauh lebih jelas, seperti penambahan kosakata.

## PEDOMAN WAWANCARA

“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM WEDDING ORGANIZER (PENYEDIA JASA PERNIKAHAN) YANG MELAKUKAN WANPRESTASI TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Narasumber : EX Client WO Aksara (Mba Gabriella)  
Tanggal Wawancara : 21 Desember 2023  
Tempat : Platform Online (“Zoom”)

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana proses yang dialami client dalam hal menyatukan pendapat atau membahas Kerjasama dengan WO?	Oke kalo yang dulu pengalaman pertama itu, yang pertama memang ditanya dulu nih tanggalnya berapa bulan apa tahun berapa kadang kan ada tuh klien yang tahun nikahnya masih di tahun depan atauga tahun ini git uterus tempatnya Dimana itu nanti pertanyaan kayak gitu kita ditanyain kayak nikahnya nanti mau konsepnya apa, internasional kah tradisional kaha tau mix atau misalnya mengusungnya kayak kan ada keluarga arab kaha tau adat padang dan sebagainya. Dan kalo udah kayak gitu kita nanti di data semuanya nanti konsepnya mau kayak gimana, acara apa, tentu semuanya di data baru kita ngomongin soal mau ada acara apa aja di dalam itu. Misalkan kita kebutuhannya di akad atau lainnya seperti pemberkatan gitu. Nanti kalo udah ada aka dada pemberkatan baru nanti ada resepsi, ada juga kalo dulu kalo aku ada after party gitu, after party itu aku adakan setelah dari resepsi yang siang kayak gitu jadi aku akad dulu, aku resepsi siang baru after partynya malem. Disitu aku sebenarnya pengen acara after partynya itu aku cuman untuk yang intimate sama temen temen aku aja dan kebetulan waktu aku nikah dulu itu aku waktu pandemi jadi aku nikah itu di rumah di back yeard , di backyeard itu aku acara semua disitu terus aku bener bener ngundang itu cuman dikit banget, ga dikit banget juga sih waktu akad resepsi maybe 200-300 orang aja gitu, tapi di bagi sesi karna kan waktu itu pandemi kan harus dibagi bagi antara tamu sesi pertama dan tamu sesi kedua kebetulan kemaren aku itu sampe 3 sesi gitu karna biar bener bener mengharapakan social distancing juga kan jaman itu. Terus baru ya malamnya after party itu aku ngundang 50-70 Orang aja dan itu bener bener temen dekat semuanya gitu. Nah dari situ aku omongin semua kebutuhan dan keinginan aku apa aja baru mereka sebagai pihak WO aksara mencatat semua kebutuhan dan keinginan aku seperti apa. Jadi yang pertama ya akad ya pasti aku

	<p>hanya inginnya ya keluarga, sodara sodara terdekat, terus resepsi baru temen temen dari orang tua, temen temen dari aku dan suami, dan kemudian yang terakhir untuk after party ya yang sahabat sahabat terdekat saja gitu. Terus selain di data kayak gitu kita di tanyain intinya sih seperti udaha ada vendor belum, missal udah ada vendor nanti kita share juga keinginan kita seperti apa. Jadi mereka juga ngasih tau missal ngasih insight yang lain juga seperti vendor yang A juga aja yang ini gitu buat perbandingan karna kan kita sebagai klien bingung dan belum sepenuhnya tau kinerjanya vendor ini tu bener bagus atau ga dan sesuai ga sih sama apa tema yang kita usung. Nah dari itu mereka juga ngasih vendor vendor yang kita belum ada dan mereka pun juga bantu untuk komunikasi juga ke vendor tersebut, jadi seperti di mudahkan juga sih karena basicnya kan aku gaada waktu kayak ketemu vendor di jam ini itu tuh aku masih susah karena sisi lain aku juga kerja kan jadi aku harus yang ngikutin jadwal jadi harus bagi waktu lah dan yang dibantu oleh aksara WO ini alhamdulillahnya aku juga ke bantu gitu jadi semua vendor yang jadi lewat aku ya aku serahin ke pihak aksara sebagai WO ku, mereka yang hubungin mereka juga jadi tangan kanan aku buat semua keinginann aku, semua kontrak aku serahin ke mereka dan mereka alhamdulillahnya mengakomodasikan semua itu jadi gitu sih</p>
<p>Apakah Tahapan dalam melakukan perjanjian dengan pihak WO telah dirasa cukup sebagai bentuk antisipasi mencegah terjadinya permasalahan?</p>	<p>Oke kalo perjanjian hitam diatas putih tuh ada Cuma memang jadi tuh ini aku jawab as vendor juga dulu ya jadi kalo di aksara sendiri tuh memang kita itu pasti ada perjanjian tanda tangan hitam diatas putih itu yang pertama itu perjanjian as kita sebagai WO nya ada juga yang perjanjian klien ini itu full vendor itu paketan sama kita, jadi semua diserahkan ke pihak WO dan itu pasti dari pihak WO ada tanda tangan diatas materai juga gitu, kalo yang basic dalam artian basic itu seperti vendornya ini semua dari klien kita juga ada tanda tangan juga karena disitu kita terterakan semua rules nya juga seperti apa yang kita kerjakan, hak hak kita apa aja, hak hak nya klien itu apa aja, jadi semuanya juga tertera disitu gitu. Jadi waktu itupun walaupun aku istilahnya suami akupun waktu itu sebagai owner disitu aku juga harus tanda tangan karna sebagai bentuk profesionalitasnya memang seperti itu gitu jadi saling mengamankan keduanya sih, jadi biar saman sama enak jadi kita pin sebagai klien tau apa yang dikasih aksara sebagai</p>

	<p>pihak WO dan kita juga dapetnya apa aja jadi kita tau gitu. Dan pasti juga di perjanjian hitam diatas putih semua dijelaskan sih seperti pasal pasalnya apa saja karna kan juga ya itu dijelaskan karena kan kadang kita sebagai klien itu kadang suka kelewatan untuk minta sesuatu gitu ya kadang minta sesuatunya itu udah diluar naungannya vendor gitu nah itu disitu yang jadi pegangannya vendor dan kita juga sebagai klien biar tau ooh aku tuh Cuma sebatas ini kaya gitu jadi jangan sampe mungkin melebihi batas dari apa yang sudah seharusnya dikerjakan mereka kayak gitu tapi kalo misalnya butuh bantuan lebih dari itu pun mungkin bisa aja asal ada obrolan dulu gitu ga yang tiba tiba minta tolong ke pihak WO tapi ternyata itu bukan ranah dari pihak WO lagi gitu</p>
<p>Bagaimana pendapat client terkait kinerja yang berhubungan dengan proses dalam memperoleh kondisi saling paham atau kesepakatan sebelum perjanjian?</p>	<p>Oke, lebih ke kayak hasil kinerjanya mereka ya. Overall sih setelah kita diling dengan aksara sebagai pihak WO itu kita dapet PA (Personal Asistant) jadi PA ini khusus untuk bride yang awal banget jadi si PA ini membantu banget buat untuk reminder kita, atau nanti kita aka schedule seperti missal kita harus fitting atau kita harus meeting dengan vendor ABC kek gitu, itu sih aku lebih kebantuannya disitu karna jujur emang seperti yang aku bilang tadi kalo waktu aku itu ga nentu dan jadwalku istilahnya harus ada yang time schedule itu jadi aku harus bisa natain semua nah hal ini dibantu sama PA ini, jadi dia bantu reminder, bantu untuk booking booking juga karna kadang aku lupa buat harus booking studio buat preweed atau mungkin aku lupa booking untuk jadwal feeting itu kebantu banget dab PA ini nemenin aku sampe hari H sampe selesai jadi semua kebutuhanku terepenuhi sama mereka, jadi misalkan aku butuh obat atau misalkan aku pengen dibeliin apa nah ini aku mintanya sama mereka. Jadi bener bener kaya asistenku dalam satu hari itu yang seperti itu, tapi sebelumnya pun udah jadi assistanyku tapi ya untuk kaya kebutuhan perlengkapan di pernikahan gitu. Terus yang pas hari H itu kita dibantu kayak semua masing masing tempat dan bidang pasti ada kru nya dari aksara sendiri sebagai pihak WO, mulai dari depan seperti buku tamu, terus di dalem juga ada dan di acara itu kan juga adakoordinatornya juga jadi dia bener bener komit di acara hari H itu. Jadi ngatur timing nya dan sebisa mungkin ya sudah sesuai dengan schedule nya dan sesuai rundown kayak gitu sih. Overall sih aku merasa terbantu dan kemaren acaranya alhamdulillahnya sesuai dengan aapa yanh</p>

	aku mau juga sih, jadi diliat juga semua anak anaknya kompak semua juga saling backup buat event di hari H
Apa masalah atau kekurangan yang dialami client dalam melakukan kerja sama dengan WO?	Untuk masalah yang besar sih ga adacuma mungkin lebih ke misscom aja sih, dan menurutku itu masih bisa dibilang hal yang wajar karena kan kadang kan yang tadinya mungkin aku pengennya gini tapi tiba tiba berubah kan itu pasti akan terjadi git. Tapi kalo sesuatu hal yang besar dan berhalangan besar dan benar benar krusial banget sih gaada ya, aman
Bagaimana WO mempertanggungjawabkan kesalahan tersebut kepada client?	Oke, kalo mempertanggungjawabkannya ya yang pasti ditanyain dulu sih misscom nya ini dalam hal apa dulu dalam artian case yang mana dulu yang membuat kita jadi misscom, abis itu ya di kasih jalan keluarnya bagaimana terus kita di tanyain juga maunya kita sebagai klien gimana dulu, kalo semua udh ditanyain kemauan kita sebagai klien seperti apay a mereka sebagai pihak WO menjalankan sesuai apa yang aku mau dengan catetan apa yang aku mau itu menurut mereka itu masih masuk akal, karena kan istilahnya mereka ini kan sebagai lead di acara aku ya otomatis kan aku juga mesti mengikuti mereka tetapi dengan catetan juga semua request yang aku maupun juga terpenuhi gitu. Jadi kadang aku sebagai klien ini pengennya ABCD tapi ga semuanya itu bisa dipenuhi karena yang pertama ya pasti mereka juga melihat waktu, terus mereka juga melihat situasi dan kondisi juga. Istilahnya mereka kan yang lebih professional di bidang ini ya dalam arti mereka yang akan lebih tau itu baik atau ngga nya, timing nya pas atau tidak itu mereka yang atur. Jadi ya kemarin sih udah dikasih solusinya pun juga menurut aku oke, karena dari misscom itu juga menjadi hal yang bagus lagi diluar dari plan awal, jadi gitu
Jika ingin memberi masukan terkait perjanjian yang dilakukan oleh pihak WO apa yang client ingin sampaikan?	Kalo dari aku mungkin lebih di detailkan untuk semua perjanjian sih, dalam artian mungkin perjanjian kalo itu sih aku udah oke cuman kan mungkin bisa di detailkan kalo kita dilling, dilling itu seperti full pakage seperti itu, jadi di detail kan baiknya apa yang harusnya klien dapat terus yan g ada di hari H itu akan ada apa aja seperti itu, dan mungkin bisa lebih di tegaskan part point point yang mana itu bukan menjadi tanggungjawab WO tersebut. Misalnya case kecil lah ya, kehilangan barang saat acara pernikahan berlangsung yang mana barang tersebut tidak di titipkan ke pihak WO, nah itu

	kan tanggungjawab pribadi diluar tanggungjawab WO, paling seperti itu sih
--	--

## PEDOMAN WAWANCARA

“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM WEDDING ORGANIZER (PENYEDIA JASA PERNIKAHAN) YANG MELAKUKAN WANPRESTASI TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Narasumber : EX Client WO Aksara (Mba Farah)  
Tanggal Wawancara : 23 Desember 2023  
Tempat : Platform Online (“Zoom”)

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana proses yang dialami client dalam hal menyatukan pendapat atau membahas Kerjasama dengan WO?	Yang pertama itukan kebetulan aku tau kasar sendiri itu dari temenku sendiri, yaitu mba Lulu. Mungkin aku lebih di permudah gara gara aku punya temen dekat disitu jadi mungkin ngobrolnya agak lebih nyambung gitu, dan juga sebenarnya walaupun aku PA ku kan sebeenrnya awalnya temenku sendiri mba Lulu itu, cuman karna Lulu itu mau aku jadiin bridesmaid jadinya PA ku diganti. Tapi walaupun begitu di Aksara WO sendiri itu sangat sangat dipermudah sih, misalkan aku mengutarakan keinginan aku untuk di pernikahanku seperti ini seperti ini, atau mungkin aku minta saran baiknya gimana karena kan jujur aja agak nge blank ya maksudku calon pengantin itu agak banyak yang dipikirkan dan belum terlsalu paham kan sebernya tapi dari aksara WO sendiri misalkan aku ngasih pendapat seperti ini nanti karna kan past ikan ga dari bride sendiri kan pendapatnya mungkin dari calon mertuanya, mungkin dari orang tuaku sendiri nah itu nanti mungkin aku me nyampaikan semuanya kalo pengenku seperti ini, pengen mertua sperti ini, pengennya orang tuaku sendiri seperti ini, nah nanti mungkin kadang dari aksara WO ngasih jalan tengahnya seperti ini, ngasih saran, sepertinya baik seperti ini, tap ikan semuanya tergantung dari aku sendiri ya maksudnya mereka Cuma ngebantu aja untuk pilihan tuh tetep di aku sendiri sih seperti itu.Pertemuan itu sepertinya pernah lewat zoom beberapa kali sih aku juga agak lupa ya, sama aku sendiri zoom pernah terus sama mama ku ke rumah karenakan kebetulan aku ada 2 venue, di rumahku sendiri dan di Gedung mungkin 3-4 kali mungkin ya, tapi selebihnya intens lewat chat terus sih karena kan waktu itu memang lagi kereja aku kan jadi gabisa sering sering juga gitu maksudnya. Tapi dari sana juga ada paketan buat berapa kali meeting gitu loh ga

	yang selalu meeting terus apa apa di meetingin kalo koordinasi lebih sering lewat chat
Apakah Tahapan dalam melakukan perjanjian dengan pihak WO telah dirasa cukup sebagai bentuk antisipasi mencegah terjadinya permasalahan?	Aku kayaknya sih waktu awal – awal tuh seingetku gaada perjanjian yang gimana gimana cuman untuk awal nge booking aksara sendiri itu kan aku memang tau dari temen ku itu waktu itu juga ada di event semacam expo wedding gitu, mungkin di salah satu expo wedding itu kan udah termasuk buat perjanjian sendiri karna aku kan pasti ada penawaran sendiri dari pihak aksara sendiri, jadi aku pilihannya apa dsb, juga pasti ada paket paketnya mungkin mau pilih yang mana mau disesuaikan denga budgeting juga sesuai ketentuan kita juga nantinya waktu pernikahan seperti apa. Cuman waktu awal sendiri itu aku hanya mungkin karna beda tahun ya aku kayaknya udah agak lama jadi beda sama yang waktu itu aku ambil. Soalnya booking aksara WO itu dari 2021 cuman aku nikahnya di tahun 2022 jadi agak lama terus mungkin diulang lagi karna ada paketan yang berbeda mungkin ada beda list juga ya terus disitu kan kita juga udah dikasih tau apa yang dikerjakan oleh WO sendiri mengenai job job nya itu apa aja jadi mungkin kita lebih tau dari situ dulu diawal
Bagaimana pendapat client terkait kinerja yang berhubungan dengan proses dalam memperoleh kondisi saling paham atau kesepakatan sebelum perjanjian?	Kalo dari perjanjian mereka ya, kalo kinerja itu sejauh ini yak arna aku kan juga sebeenernya ada perubahan dari awal dulu, perubahan yang seharusnya maunya hari apa jadi hari apa, kebetulan itu ga dipermasalahkan dari pihak aksaranya gitu sebagai WO, alhamdulillah menurutku kinerjanya bagus bagus aja selama untuk aku kan acara 2 hari ya akad sendiri resepsi sendiri, 2 acara tersebut juga alhamdulillah berjalan lancar juga. Aku nilai sih dari aksara WO tuh udah cukup professional banget sih untuk jadi WO sendiri. Untuk masalah beda pendapat atau gimana itu ga terlalu banyak, karena mereka kan cuman mengiyakan apa yang kita inginkan sebagai klien
Apa masalah atau kekurangan yang dialami client dalam melakukan kerja sama dengan WO?	Kalo misalkan masalah misscom, selama ini misscom nya masih bisa di selsaikan ya karna kita kan pasti pantau lewat koordinasi terus jadi memang untungnya dari aksara WO sendiri hal kecil pun di chat ulang dan kita dari pihak klien di info juga jadi memang itu menurutku juga memperkecil kesalahpahaman antara aku sebagai

	<p>klien dan mereka sebagai penyedia jasa pasti ya. Jadi menurutku masukannya sih ya semoga tetep jadi yang professional aja karna bener bener sampe sekarang pun aksara WO sekarang udah besar banget ya istilahnya dan untuk WO itu istilahnya bisa dibilang lumayan pesat banget ya perkembangannya jadi peminatnya juga agak banyak gitu</p>
<p>Bagaimana WO mempertanggungjawabkan kesalahan tersebut kepada client?</p>	<p>Aku tuh sebenarnya ada miss di bagian perjanjian yang awalnya booking mereka itu harusnya aku dapet beberapa cup es kopi susu dari semasa coffee aku lupa deh 100 atau 50 gitu ya gara gara aku booking di event expo tsb di tahun sebelumnya. Ini salah satu contoh masalah ku dulu ya, itu aku kebetulan ga nge followup lagi masalah pemberian itu karena itu kan bisa dibilang salah satu gift perjanjian awal tahun lalu, sedangkan aku kan nikahnya karena beda tahun ya, aku kira itu masih include, include di tahun yang aku pake buat nikah itu. Nah ternyata pas deket deket mau nikah kan aku tuh nanyain ini gimana untuk perjanjian es kopi susu dari semasa coffee jadinya gimana gitu kan maksudnya, itu juga hamper aja mereka lupa menyampaikan bahwa es kopi susu yang dari semasa coffee itu sudah diganti, diganti dengan jasa mereka yang lain aku agak lupa. Cuma itu yang menyampaikan sendiri dari pihak WO, disitu aku kira ada gantinya maksudnya ga langsung ditiadakan dengan kopi susu 100 atau 50 cup itu diganti dengan jasanya mereka untuk menggangi anggota dari pihak WO yang datang sebagai tenaga kerja untuk membantu keberlangsungan acara tsb. Tetapi itu semua dikomunikasikan dengan baik terus aku pribadi jadi ooh yaudah gapapa aku terima aja sih karna memang ada gantinya dan dari situ soalnya memang dari aku sendiri ada beban jadi mungkin aku lebih istilahnya legowo. Karna memang yang pertama aku ada perubahan tahun, yang kedua memang aku ada perubahan jadwal juga jadi misalkan ditiadakan dan dapet free nya penambahan anggota untuk tenaga kerja itu sih aku ga masalah. Jadi misscom seperti itu sih alhamdulillahnya diomongkan dengan baik baik</p>
<p>Jika ingin memberi masukan terkait perjanjian yang dilakukan oleh pihak WO apa yang client ingin sampaikan?</p>	<p>Sarannya mungkin jangan lupa untuk selalu di ingatkan aja kliennya kan karna mungkin kalo misalkan ada perubahan seperti itu kan kadang</p>

	<p>kliennya kan mungkin kayak aku sendiri missal udah mau dapet kopi susu nih enak nih buat gratisan mungkin untuk keluarga sendiri karna kalo untuk tamu kan juga ga mencukupi ya, udah enak dapet kopi susu terus tau tau ga dapet dan ga sesuai perjanjian di awal itu kaget. Semoga kalo misalkan ada hal hal yang seperti itu mungkin diobrolkan dari awal biar sekalian gitu sih. Kalo untuk selebihnya menurut aku untuk aksara WO sendiri sudah sangat sangat professional terbantu deh pokoknya karna juga mereka pun udah sangat sangat pengalaman ya dan udah banyak banget ngehandle acara wedding dsn udsh terkenal banget juga kan ya</p>
--	---

## PEDOMAN WAWANCARA

“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM WEDDING ORGANIZER (PENYEDIA JASA PERNIKAHAN) YANG MELAKUKAN WANPRESTASI TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Narasumber : Ex Client Wedding Organizer Satrio (Mas Raditya)  
Tanggal Wawancara : 27 Desember 2023  
Tempat : Platform Online (“Zoom”)

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana proses yang dialami client dalam hal menyatukan pendapat atau membahas Kerjasama dengan WO?	Oke, sebelumnya aku terimakasih banyak sudah diberi kesempatan untuk istilahnya ibaratnya kayak testimoni mengenai WO yang tahun lalu tepatnya bekerjasama dengan keluarga kami, yaitu acara ngunduh mantu. Nah, berkaitan dengan perayaan pertama mengenai bagaimana menyatukan pendapat atau membahas Kerjasama dengan WO dalam hal ini WO nya itu, kami selaku klien bekerjasama dengan WO Satrio management yang Dimana sebetulnya kami selaku klien sudah memiliki kenalan rada dekat yang bekerja di WO tersebut. Jadi dalam hal ini, sisi klien dalam menyatukan pendapat maupun membahas kerjasam yaitu sangat mudah dan caranya dengan dilakukan musyawarah dan pertama kali pastinya menghubungi lewat call lalu kami menentukan waktu, tempat, mau dimana membahasnya lalu kami ketemu dan kami saling bertukar pendapat mengenai bagaimana nanti pemilihan dari cathering, pemilihan dari Gedung, pemilihan fotografer Dimana itu nanti dibahas melalui musyawarah untuk menyatukan pendapat yang sesuai dari keinginan saya maupun dari rekomendasi pihak satrio. Jadi jawabannya yaitu intinya dalam menyatukan pendapat dan membahas Kerjasama yaitu cukup lancer dan dilakukan secara musyawarah bertemu secara langsung. Untuk pertemuan secara langsung itu bisa sampai hamper 5 kali ada dan tentunya biasanya jika sudah mendakati hari H atau H-1 bulan itu diadakan rapat atau meeting besar biasanya dilakukan di suatu tempat restoran atau dilakukan mungkin di tempat pernikahan tersebut, di haul nya tersebut supaya nantinya Ketika saat pembahasan dengan layout cathering Dimana layout panggung Dimana jadi dari WO tersebut akan menjelaskan di lapangan secara langsung. Jadi enak nya disitu biasanya WO itu menawarkan ke klien ini kalo pertemuannya diadakan di tempatnya di venue nya langsung

	<p>gimana kalo missal dari sisi klien sih pasti mengikuti mana yang terbaik karna pasti dari sisi WO juga tujuannya juga baik supaya kita dimudahkan jika diberitahu layoutnya seperti itu, jadi pertemuannya biasanya 4-5 kali dan salah satu dari pertemuan tsb dilakukan di tempat pernikahannya</p>
<p>Apakah Tahapan dalam melakukan perjanjian dengan pihak WO telah dirasa cukup sebagai bentuk antisipasi mencegah terjadinya permasalahan?</p>	<p>Oke, terkait permasalahan untuk mencegah ya missal terjadinya wanprestasi dan semacamnya. Kami selaku dari klien pastinya meminta hitam diatas putih sebagai bentuk otentik dari perjanjian tersebut, jadi kami memiliki kepercayaan lebih kepada WO tersebut supaya nanti jika ditengah jalan terjadi miss komunikasi, perbedaan pendapat, atau bahkan terjadinya ketidakpuasan kami selaku klien itu perlu kami membutuhkan suatu anggap aja seperti MOU dari WO tersebut bagi kami pegangan sebagai klien jika nantinya kami ingin menuntut atau kami ingin meminta hak atas selaku konsumen, itu pasti kami selaku klien membutuhkan itu dan pastinya dari pihak WO harus memiliki baik fotocopy maupun dalam bentuk soft file juga dan kami selaku klien pasti sangat membutuhkan itu</p>
<p>Bagaimana pendapat client terkait kinerja yang berhubungan dengan proses dalam memperoleh kondisi saling paham atau kesepakatan sebelum perjanjian?</p>	<p>Oke, ini berkaitan dengan bagaimana mereka menjelaskan proses dan kami selaku klien untuk memahaminya ya mba ya, terkait dengan kinerja maupun proses dari WO satrio itu kami merasa cukup puas karena penjelasan dari salah satu orang dari pihak WO tsb menjelaskan secara detail, menjelaskan secara rinci, jika kami memilih venue disini, kami memilih cathering ini, memilih band ini, plus minusnya ini. Jadi mereka semua dari pihak WO sudah menjelaskan secara detail baik dari penjadwalan atau rundown acara, lalu akomodasi pengantin nanti Dimana lalu berkaitan dengan budgeting gimana, mereka ini sudah sangat cukup baik dan penjelasannya juga kepada kami selaku konsumen juga sudah detail sudah jelas dan hanya sedikit miss komunikasi saja namun yang tadi sudah disampaikan diawal semuanya kembali lagi dimusyawarahkan kembali, dalam hal tersebut untuk memenuhi kondisi yang kami selaku konsumen paham dan dari sisi WO juga memahami apa yang diinginkan oleh klien itu sudah terpenuhi semuanya</p>
<p>Apa masalah atau kekurangan yang dialami client dalam melakukan kerja sama dengan WO?</p>	<p>Oke, untuk masalah atau kekurangan lebih ke waktu untuk menyatukan semuanya itu terkadang kami membutuhkan mencari tanggal yang tepat agak</p>

	<p>susah karena dari kami juga sisi konsumen harus mempertemukan semua sodara kami di satu tempat itu membutuhkan waktu jadi tentunya dari pihak WO nya tsb juga terkadang menyesuaikan kami juga jadi kalo masalah atau kekurangan tsb tidak ada. Cuma kalo dari sisi konsumen justru masalahnya dari situ, bagaimana kita dari sisi konsumen untuk mengumpulkan keluarga semua jadi satu tuh memakan waktu yang cukup lama jadinya Ketika saat itu bisa dibilang agak terhitung mepet untuk dilakukan tadi yang udah saya bilang seperti rapat besar meeting besar Ketika mendekati hari H, jadi kalo dari WO nya tidak ada tapi biasanya itu dari konsumen Ketika saat saya susah mengumpulkan semua keluarga jadi satu. Untuk masalah Miss komunikasi biasanya kalo dari WO itu selalu komunikasi sebelum acara jadinya aman, namun Ketika hari H acara tidak ada gladi jadi semuanya dilakukan secara di hari H itu langsung, jadi kayak tiba tiba ada masalah yang tidak terduga itu bisa terjadi. Mungkin bisa untuk masukan juga untuk WO nya, saya agak lupa Ketika saat itu ditawarkan ada gladi atau tidak tapi seingat saya kayaknya tidak ada pembahasan tentang gladi, hanya dijelaskan mengenai layout layout posisi nya saja, tapi untuk penerapannya nanti Ketika ada tamu yang datang, keluarga yang datang, tamu vip yang datang nah itu kan langsung di hari H acara jadi dari saya sendiri agak kebingungan lah disaat ada tamu undangan ini lah ini lah, terus Ketika ada dekorasi anggep aja ada yang jatuh atau apa gitu kan biasanya juga terjadi gitu, jadi mungkin lebih ke masukan dan saran aja dari kami konsumen untuk bisa mungkin adanya gladi lah setidaknya sekali</p>
<p>Bagaimana WO mempertanggungjawabkan kesalahan tersebut kepada client?</p>	<p>Kembali lagi, terkait masalah yang mungkin terjadi diluar dugaan kami pihak konsumen maupun dari pihak WO untuk mempertanggungjawabkan masalah masalah tersebut terkadang WO tuh ada yang nge backup semuanya, missal contohnya Ketika saya menjadi konsumen yang satu paket dengan WO itu dan menyerahkan semuanya ke WO itu hanya band, terus MC, dan entertainment. Sisanya seperti dekorasi, venue, cathering itu dari pihak konsumen jadi Ketika saya mengadakan acara waktu itu bisa dibilang tanggungjawab WO nya itu hanya sebatas tanggungjawab total di entertainment saja, tapi tidak menutup kemungkinan WO juga akan membantu jika terjadi masalah diluar naungan</p>

	<p>WO gitu, karena semuanya Ketika acara berlangsung yang handle semua acara itu dari WO nya tersebut, nah untuk mempertanggungjawabkan mungkin vendor yang diluar WO tadi missal catering, venue, dan lain sebagainya WO tersebut hanya membantu untuk mempertemukan pihak konsumen maupun pihak ketiga tsb untuk dilakukan musyawarah seperti itu, tapi untuk dilakukan tindak lanjut lebih jika ditemukan jalan yang tidak mulus biasanya itu diserahkan kembali ke pihak konsumen dengan pihak yang terkait tsb, tapi kalo dari kami pihak konsumen dengan WO nya langsung mungkin ya pasti diutamakan dengan musyawarah namun biasanya di MOU juga dijelaskan supaya tidak terjadinya kata mufakat biasanya akan dibawa ke ranah hukum</p>
<p>Jika ingin memberi masukan terkait perjanjian yang dilakukan oleh pihak WO apa yang client ingin sampaikan?</p>	<p>Untuk pertanyaan terakhir ini, terkait dengan perjanjian dalam bentuk MOU atau bentuk fisik itu aman semuanya karna kami juga diberikan fotocopyannya, salinannya dari MOU yang dibuat oleh WO itu sudah semuanya aman. Mungkin untuk masukannya yang sudah saya bilang tadi mungkin bisa dikasih rekomendasi kepada konsumen untuk mungkin ditawarkan untuk gladi bersih itu saja itu yang pertama, lalu yang kedua mungkin bisa kami kadang bingung nih ada yang memang Ketika saat pernikahan terjadi ada yang orang tuanya menyerahkan ke anaknya semua terus ada juga yang manut ke orang tua dan sebagainya, terus ada juga yang semuanya diserahkan ke WO, nah mungkin bisa minta list rekomendasi aja sih untuk budget sekian WO nya pake ini, budget sekian pake yang ini, dst. Takutnya kan kalo semuanya diserahkan ke anak biasanya over budgeting, tapi kalo semuanya diserahkan ke orang tua kadang tidak sesuai dengan keinginan anaknya nah mungkin dari pihak WO membuat list dan dari kejadian yang udah udah. Biasanya tuh memang yang paling riskan itu masalah budgeting gitu, baiknya mungkin sarannya kedepan bisa bikin list nih raga budget untuk konsumen berapa sih, sekian sekian dan nanti bisa paket yang ini paket ini dst, ya mungkin dari WO lain sudah ada yang buat seperti itu, tapi untuk kami sendiri yang memakai satrio WO management seingat saya itu semuanya kembali lagi ke konsumen mereka tidak menyediakan list untuk kami sebagai klien Ketika kami bingung untuk pakai paket</p>

	<p>Wedding yang seperti apa. Ya pasti Ketika kita meminta rekomendasi ke pihak satrio WO akan dijawab Cuma kan itu akan membutuhkan waktu yang cukup lama, kalo sudah ada list untuk paket paket weddingnya sendiri kan akan enak pastinya tinggal nunjukn dan menyesuaikan budget saja</p>
--	---

### PEDOMAN WAWANCARA

“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM WEDDING ORGANIZER (PENYEDIA JASA PERNIKAHAN) YANG MELAKUKAN WANPRESTASI TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

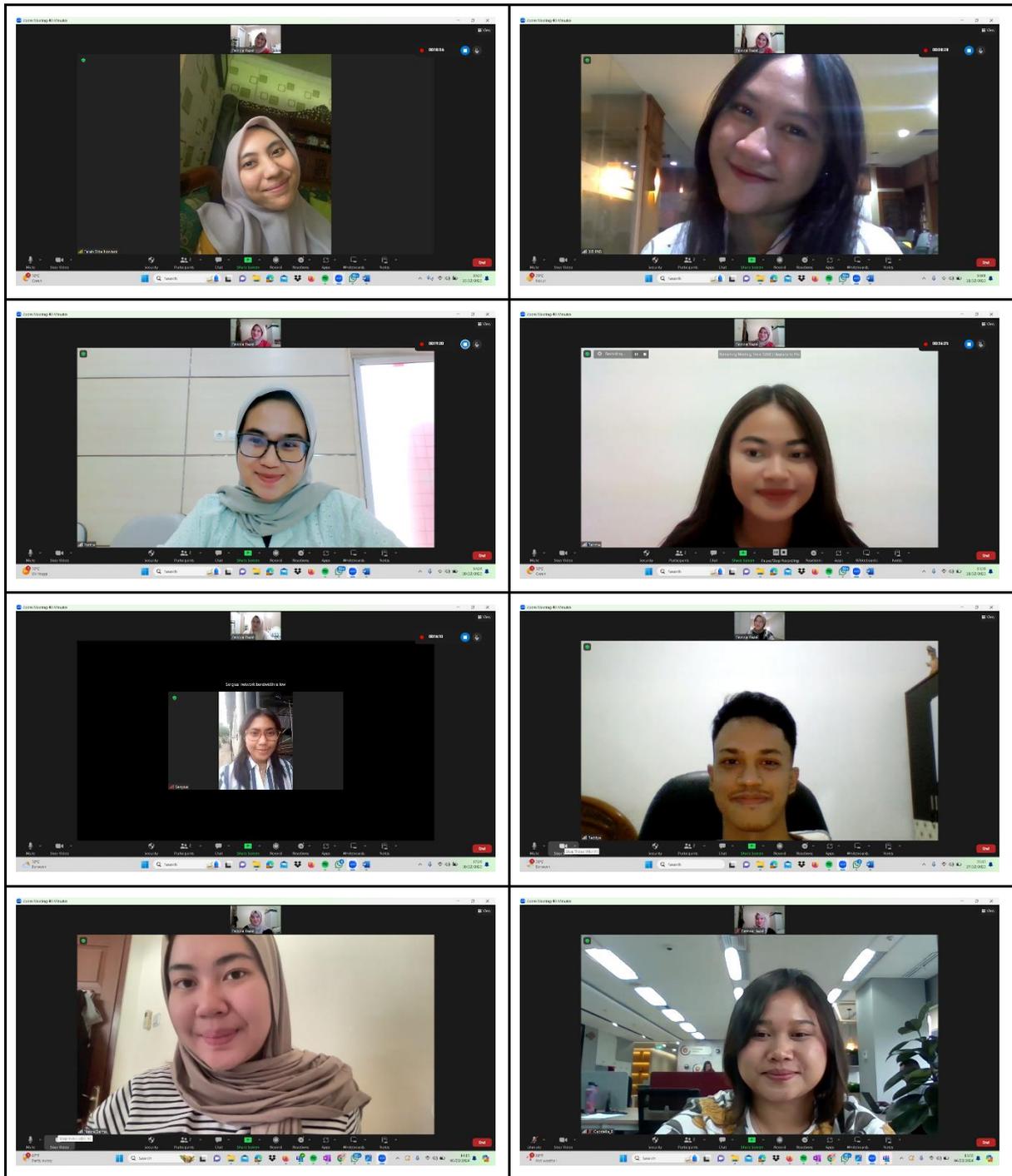
Narasumber : EX Client WO Prahasta (Mba Naura)

Tanggal Wawancara : 20 Desember 2023

Tempat : Platform Online (“Zoom”)

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana proses yang dialami client dalam hal menyatukan pendapat atau membahas Kerjasama dengan WO?	Komunikasi dengan WO sangat lancar dan komunikatif, mengingat ini semua dilaksanakan jarak jauh. Sering zoom & komunikasi via sosial media (Whatsapp). Zoom itu kurang lebih 3 kali, dan ketemu beberapa kali juga.
Apakah Tahapan dalam melakukan perjanjian dengan pihak WO telah dirasa cukup sebagai bentuk antisipasi mencegah terjadinya permasalahan?	Dalam perjanjian sendiri tentu saja sangat membantu dalam mencegah terjadinya permasalahan, karena didalam kontraknya sendiri semua diatur termasuk pembayarannya.
Bagaimana pendapat client terkait kinerja yang berhubungan dengan proses dalam memperoleh kondisi saling paham atau kesepakatan sebelum perjanjian?	Kinerja Aksara sangat konsisten dan sesuai dengan apa yang dikerjakan dan apa yang diinfokan ke klien.
Apa masalah atau kekurangan yang dialami client dalam melakukan kerja sama dengan WO?	Tidak ada sejauh ini
Bagaimana WO mempertanggungjawabkan kesalahan tersebut kepada client?	Karena tidak ada masalah, klien sebagai pemakai jasa sangat merasakan bentuk tanggung jawab mereka sebagai client aksara.
Jika ingin memberi masukan terkait perjanjian yang dilakukan oleh pihak WO apa yang client ingin sampaikan?	Perlu adanya update jika ada hal mendadak sehingga ada catatan sebelumnya.

## Foto Bukti Wawancara



Sumber : Dokumen Pribadi



Sumber : Dokumen Pribadi