

Perlindungan Hukum Konsumen Atas Kerugian *Immateriil* dalam Jasa Vendor Pernikahan: Analisis Kualifikasi *Force Majeure* terhadap Kendala Operasional

Novia Rosita^{1*}, Yuniar Rahmatiar², Muhamad Abas³

¹⁻³Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Buana Perjuangan Karawang, Indonesia

*Penulis Korespondensi: hk22.noviarosita@mhs.ubpkarawang.ac.id

Abstract. *The dynamics of the wedding service industry are frequently confronted with various external and internal operational disruptions that culminate in a failure of contractual performance (default). This study aims to critically analyze the juridical qualifications of technical transportation constraints invoked as a force majeure defense in wedding service disputes, while concurrently evaluating the institutionalization of consumers' immaterial restitution rights pursuant to Article 19 of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. Employing a normative juridical research method with statutory and case approaches, the findings demonstrate that internal operational friction, such as logistics fleet failures, strictly fails to satisfy the legal parameters of force majeure. Since such exigencies are inherently foreseeable, they must be mitigated through sound corporate risk management, thereby leaving the vendor fully liable for all subsequent damages. Given the non-repeatable nature of wedding ceremonies, performance failures inflict severe, irreversible immaterial injuries upon consumers, characteristically manifesting as enduring psychological trauma and the degradation of social dignity before the public. This study concludes that the current remediation framework suffers from a distinct legal gap, as informal, out-of-court settlements routinely marginalize moral and psychic losses. Consequently, a progressive legal interpretation alongside a standardized valuation mechanism for immaterial damages based on the principle of fairness (redelijkheid) is profoundly imperative to guarantee legal certainty and robust consumer protection.*

Keywords: *Breach of Contract; Consumer Protection; Force Majeure; Restitution Rights; Wedding Service Disputes.*

Abstrak. Dinamika industri jasa pernikahan kerap dihadapkan pada berbagai hambatan operasional eksternal maupun internal yang berujung pada kegagalan pemenuhan prestasi (wanprestasi). Penelitian ini bertujuan menganalisis kualifikasi yuridis kendala teknis transportasi yang kerap diajukan sebagai dalil keadaan memaksa (*force majeure*) dalam sengketa jasa pernikahan, sekaligus mengevaluasi urgensi standarisasi hak restitusi atas kerugian immateriil konsumen berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif melalui pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa hambatan teknis operasional, seperti kerusakan armada transportasi logistik, secara hukum tidak memenuhi parameter *force majeure* karena bersifat domestik dan dapat dimitigasi melalui manajemen risiko yang matang. Konsekuensinya, pelaku usaha (vendor) wajib memikul pertanggungjawaban penuh atas kerugian yang timbul. Karakteristik jasa pernikahan yang bersifat non-repeatable (tidak dapat diulang) berimplikasi pada kerugian immateriil yang destruktif bagi konsumen, khususnya trauma psikologis dan penurunan martabat sosial di hadapan publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa saat ini masih menyisakan celah hukum (*legal gap*), di mana pemulihan secara kekeluargaan cenderung mereduksi aspek kerugian moral konsumen. Oleh sebab itu, diperlukan terobosan interpretasi hukum yang progresif serta standarisasi nilai kompensasi immateriil berbasis asas kepastian (*redelijkheid*) untuk mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan konsumen yang komprehensif.

Kata Kunci: Hak Restitusi; Keadaan Kahar; Perlindungan Konsumen; Sengketa Layanan Pernikahan; Wanprestasi.

1. LATAR BELAKANG

Industri jasa pernikahan saat ini telah bertransformasi menjadi sektor bisnis yang sangat kompleks dengan keterlibatan berbagai vendor, mulai dari katering hingga penyelenggara acara (*wedding organizer*). Secara hukum, hubungan antara calon pengantin dan vendor didasarkan pada perjanjian timbal balik yang melahirkan hak dan kewajiban. Namun, dalam

realitas praktik di lapangan, kerap kali muncul asimetri posisi tawar (*bargaining position*) yang menempatkan konsumen pada kedudukan yang sangat rentan terhadap risiko kegagalan pemenuhan prestasi (*wanprestasi*) oleh pelaku usaha. Padahal, merujuk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 Huruf A (selanjutnya disebut UUPK), konsumen secara normatif dibekali hak mutlak atas kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam mengonsumsi suatu komoditas jasa. Perlindungan konsumen pada hakikatnya merupakan perangkat hukum yang diciptakan untuk menjamin kepastian serta menegakkan keseimbangan hak antara pelaku usaha dan konsumen, mengingat secara sosiologis dan ekonomi posisi konsumen selalu berada pada kutub yang lebih lemah (Atsar & Apriani, 2019). Ketika vendor gagal memenuhi standar layanan yang dijanjikan, hal ini bukan sekadar masalah teknis, melainkan bentuk pelanggaran terhadap hak-hak normatif konsumen yang seharusnya dilindungi secara hukum dalam ekosistem bisnis jasa.

Persoalan utama yang sering muncul dalam kegagalan jasa pernikahan adalah kerugian yang bersifat immateriil. Berbeda dengan kerugian materiil yang dapat dihitung secara angka, kerugian *immateriil* mencakup hilangnya martabat, rasa malu, trauma psikologis, hingga tekanan mental akibat momen sakral yang sekali seumur hidup menjadi kacau. Dalam literatur hukum perdata, kerugian ini sering kali sulit dibuktikan dan dinilai nominalnya. Perlindungan terhadap hak-hak immaterial konsumen sering kali terbentur oleh dominasi klausula baku sepihak yang dibuat oleh pelaku usaha, yang secara sepihak membatasi atau bahkan menghapuskan tanggung jawab ganti rugi mereka (Kristiyanti, 2022). Padahal, pembatasan tanggung jawab sepihak atas kelalaian profesional dilarang keras oleh pasal 18 UUPK dan dapat dikualifikasikan sebagai cacat kehendak akibat penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*) (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18, n.d.). Seringkali, vendor berlindung di balik klausul *force majeure* atau keadaan memaksa untuk menghindari tuntutan ganti rugi. Secara tradisional, *force majeure* dipahami sebagai peristiwa luar biasa yang tidak dapat diprediksi dan di luar kendali manusia, seperti bencana alam atau kerusakan (Subekti, 1987). Namun, saat ini terdapat kecenderungan vendor mengkualifikasikan kendala operasional internal seperti kegagalan manajemen atau teknis sebagai keadaan memaksa. Pelaku usaha memikul beban akuntabilitas profesional atas segala instrumen pendukung usahanya, sehingga risiko operasional internal sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha dan tidak dapat dialihkan menjadi beban konsumen (Sidabalok, 2014). Kendala operasional yang seharusnya bisa diantisipasi melalui manajemen risiko yang matang tidak memenuhi syarat objektif *overmacht* berdasarkan Pasal 1244 dan 1245 KUHPerdata, melainkan murni merupakan bentuk wanprestasi. Selain itu, berdasarkan prinsip

hukum yang sehat, kendala operasional yang seharusnya bisa diantisipasi melalui manajemen risiko tidak dapat dikategorikan sebagai *force majeure*. Hal ini menciptakan celah hukum di mana ketidaksiaapan profesionalitas vendor dibebankan kepada konsumen, yang bertentangan dengan prinsip tanggung jawab mutlak dalam perlindungan konsumen.

Analisis kasus nyata menunjukkan betapa seriusnya dampak kegagalan operasional vendor terhadap kondisi psikologis konsumen. Dalam sebuah peristiwa yang terjadi di Kecamatan Kramatwatu, Kabupaten Serang, Banten, pada Sabtu (15/6/2025), sebuah vendor gagal menjalankan tugasnya secara total yang mengakibatkan kekacauan pada hari pelaksanaan pernikahan. Kronologi peristiwa ini bermula dari kesepakatan kontraktual paket pernikahan senilai Rp30 juta yang mencakup elemen dekorasi sebagai prestasi utama. Namun, pada hari pelaksanaan (15 Juni 2025), terjadi kegagalan pemenuhan prestasi secara total di mana vendor tidak menyediakan dekorasi hingga acara berakhir, yang secara hukum dikualifikasikan sebagai wanprestasi murni. Alibi yang diajukan oleh pelaku usaha adalah kendala teknis berupa kerusakan armada transportasi (mobil mogok) dalam perjalanan menuju lokasi. Kondisi tersebut memicu tekanan mental hebat bagi konsumen (pengantin) hingga jatuh pingsan di pelaminan akibat beban psikologis dan sosial di hadapan tamu undangan.

Meskipun terdapat upaya penyelesaian secara kekeluargaan melalui pengembalian dana (refund) sebesar Rp15 juta, namun secara yuridis penyelesaian ini menyisakan persoalan serius. Nilai kompensasi tersebut hanya merepresentasikan 50% dari kerugian materiil, sementara kerugian immateriil yang masif sama sekali tidak terkompensasi. Doktrin pertanggungjawaban dalam hukum perlindungan konsumen mengamanatkan bahwa mekanisme ganti rugi wajib bersandar pada prinsip pemulihan yang riil (*restitutio in integrum*) dan berkeadilan. Berdasarkan prinsip tersebut, pelaku usaha dibebani kewajiban hukum mutlak untuk memikul tanggung jawab atas seluruh eksekusi negatif serta kerugian yang manifest akibat peredaran produk atau penyediaan jasa yang mengandung cacat (*defective product/service*) (Atsar & Apriani, 2019). Ganti rugi tidak boleh hanya terjebak pada pemulihan fisik-materiil semata, melainkan wajib menyentuh pemulihan hak atas kenyamanan dan kejiwaan konsumen (Miru & Yodo, 2004). Hal inilah yang menjadi titik kesenjangan (*legal gap*), di mana kesepakatan damai justru melegitimasi kerugian konsumen dan mengabaikan prinsip restitusi penuh yang diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Ignatia, n.d.).

Lebih lanjut, konflik dalam kasus tersebut menunjukkan lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, perilaku ini menunjukkan adanya upaya defensif yang mengabaikan hak konsumen untuk

mendapatkan kompensasi yang layak atas kerugian moril (Pratama et al., 2025). Hal ini mempertegas perlunya kualifikasi yang ketat mengenai apa yang boleh disebut sebagai kendala operasional yang bersifat dimaafkan dan apa yang merupakan kelalaian murni.

Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengkaji batas-batas tanggung jawab hukum vendor dalam menghadapi kendala operasional. Melalui pendekatan doktrinal hukum perdata dan regulasi perlindungan konsumen, diperlukan konstruksi hukum yang jelas mengenai pemulihan kerugian immateriil agar konsumen tidak hanya mendapatkan kembali uang mereka, tetapi juga keadilan atas kerugian psikologis yang mereka derita. Hal ini krusial mengingat penyelesaian secara kekeluargaan seringkali menghasilkan nilai kompensasi yang tidak proporsional dan mengabaikan dampak immateriil konsumen. Melalui analisis terhadap kualifikasi *force majeure*, artikel ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum agar alasan keadaan memaksa tidak disalahgunakan sebagai tameng bagi ketidakprofesionalan vendor dalam menjalankan tanggung jawabnya dalam perjanjian pembiayaan jasa pernikahan.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Kepastian Hukum

Teori Kepastian Hukum adalah salah satu asas atau dasar penting dalam hukum yang pertama kali dikemukakan oleh seorang ahli hukum bernama Gustav Radbruch. Teori ini menekankan bahwa hukum harus berfungsi sebagai peraturan yang jelas, tetap, konsisten, dan dapat dilaksanakan secara nyata di masyarakat. Dengan adanya kepastian hukum, masyarakat bisa mendapatkan jaminan bahwa hak-hak mereka akan terlindungi dan jika terjadi masalah, putusan hukum bisa dijalankan tanpa hambatan. Dalam konteks perlindungan konsumen, terutama pada jasa vendor pernikahan, teori kepastian hukum menjadi sangat penting karena konsumen membutuhkan dasar yang jelas untuk menuntut ganti rugi, termasuk ganti rugi immateriil (kerugian yang tidak bisa dihitung dengan uang seperti rasa sedih, kecewa, atau makna yang hilang) ketika vendor pernikahan gagal memenuhi prestasinya. Tanpa adanya kepastian hukum, konsumen akan kesulitan melindungi diri mereka jika vendor mengalami kendala operasional dan tidak bisa melaksanakan layanan pernikahan yang sudah disepakati sebelumnya (Halilah & Arif, 2021).

Dalam peraturan Indonesia, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), asas kepastian hukum sudah diatur secara jelas di Pasal 2 ayat (5). Pasal ini menyatakan bahwa pelaku usaha maupun konsumen harus mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, negara bertanggung jawab untuk memastikan bahwa

hukum berjalan dengan baik dan memberikan perlindungan yang adil bagi semua pihak. Teori kepastian hukum memiliki empat unsur dasar yang harus dipenuhi: pertama adalah positivitas, yaitu hukum harus berupa perundang-undangan yang sudah ditetapkan secara resmi dan tertulis; kedua adalah kejelasan aturan, yaitu peraturan harus dibuat secara pasti, tidak multitafsir (bisa dipahami dengan berbagai cara), dan logis sehingga tidak bertentangan dengan norma lain; ketiga adalah konsistensi norma, yaitu ketentuan dalam berbagai peraturan undang-undang harus saling terkait, tidak bertentangan, dan konsisten terhadap satu subjek tertentu; dan keempat adalah kekonkretan dan keterlaksanaan, yang menjamin bahwa hukum tidak hanya tertulis tetapi juga dijalankan secara nyata, sehingga orang yang berhak menurut hukum bisa memperoleh haknya dan putusan pengadilan bisa dilaksanakan. Semua unsur ini penting agar konsumen jasa vendor pernikahan punya dasar hukum yang kuat untuk menuntut perlindungan ketika mengalami kerugian (Halilah & Arif, 2021).

Teori Perlindungan Konsumen

Teori Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, sesuai dengan definisi yang ada di Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Tujuan utama dari perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen agar bisa melindungi diri mereka sendiri dari praktik bisnis yang tidak sehat. Selain itu, perlindungan konsumen juga bertujuan untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen dari akses negatif pemakaian barang atau jasa, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih dan menuntut hak mereka, serta meningkatkan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi. Konsumen memiliki banyak hak yang diatur dalam UUPK, termasuk hak untuk mendapatkan ganti rugi atau penggantian jika barang atau jasa yang mereka terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pelaku usaha juga punya tanggung jawab yang wajib dipenuhi, seperti memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang terjadi akibat penggunaan barang atau jasa yang mereka perdagangkan, serta memberikan kompensasi atas barang atau jasa yang diterima konsumen sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati bersama (Kusaimah, 2018).

Dalam konteks penelitian tentang kerugian immateriil dalam jasa vendor pernikahan, teori perlindungan konsumen sangat penting untuk memahami apakah konsumen berhak menuntut ganti rugi immateriil ketika vendor gagal melaksanakan layanan pernikahan. Kerugian immateriil adalah kerugian yang tidak bisa dihitung dengan uang dan bersifat tidak

berwujud, seperti rasa sedih, kecewa, hilangnya makna momen penting, atau kerusakan moral yang dialami konsumen karena pernikahan yang tidak berjalan sesuai harapan. Namun, dalam praktik hukum perlindungan konsumen di Indonesia, terutama dalam kontrak baku atau standar jasa, perlindungan konsumen untuk keterlambatan atau kegagalan jasa biasanya hanya sebatas kerugian materiil (kerugian yang bisa dihitung dengan uang) saja. Hal ini terjadi karena kontrak baku yang digunakan vendor pernikahan umumnya tidak mengatur hal bersifat immateriil secara jelas. Meskipun demikian, dalam beberapa yurisprudensi atau putusan pengadilan, kerugian immateriil sebenarnya bisa diajukan sebagai tuntutan ganti rugi sesuai dengan wujud dan dampaknya yang dialami konsumen. Jadi, meskipun ada hambatan utama karena ketiadaan pengaturan immateriil dalam kontrak standar jasa, konsumen masih memiliki peluang untuk menuntut perlindungan hukum dan ganti rugi immateriil jika bisa membuktikan bahwa kerugian tersebut nyata terjadi dan disebabkan oleh kegagalan vendor dalam melaksanakan layanan pernikahan yang sudah disepakati. (Satria et al., 2024).

3. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam artikel jurnal ini adalah penelitian hukum normative (yuridis normatif) yang menitikberatkan kajiannya pada peraturan perundang-undangan (*law in books*), asas, dan doktrin hukum melalui pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) serta pendekatan kasus (*case approach*) (Marzuki, 2017). Penelitian normatif pada dasarnya merupakan penelitian kepustakaan karena sebagian besar datanya bersumber dari data sekunder. Data tersebut meliputi bahan hukum primer seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahan hukum sekunder yang berasal dari berbagai literatur hukum, serta bahan hukum tersier seperti kamus hukum (Soekanto, 1986). Peneliti menggunakan teknik studi kepustakaan (*library research*) untuk mengumpulkan data. Seluruh data dan informasi dalam tulisan ini digali dari berbagai literatur, seperti buku, artikel jurnal, dan laporan penelitian. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh data lapangan yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Untuk memperkuat analisis dan memberikan gambaran implementasi nyata, peneliti juga menyertakan hasil wawancara dengan pihak terkait sebagai data penunjang guna memperkaya pembahasan mengenai praktik di lapangan. Sumber-sumber yang tersedia serta data yang telah diproses sebelumnya menjadi bahan utama dalam penelitian ini dengan tetap memanfaatkan data sekunder sebagai instrumen analisis utama.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualifikasi Yuridis Terhadap Alasan Kendala Operasional Sebagai Dalil *Force Majeure* Dalam Sengketa Wanprestasi Jasa Pernikahan

Kualifikasi yuridis mengenai alasan kendala teknis transportasi sebagai dalil *force majeure* (keadaan memaksa) dalam sengketa wanprestasi jasa pernikahan memerlukan analisis doktrinal yang komprehensif berbasis pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Pasal 1244 Dan Pasal 1245 (KUHPerdata). Secara normatif, Pasal 1244 KUHPerdata memberikan hak pembebasan ganti rugi kepada debitur apabila tidak terpenuhinya suatu perikatan disebabkan oleh suatu keadaan yang tak terduga dan tidak dapat dipersalahkan kepadanya. Pembebasan kewajiban tersebut dipertegas oleh Pasal 1245 KUHPerdata yang menyatakan bahwa tidak ada penggantian biaya, kerugian, dan bunga, apabila debitur terhalang memenuhi prestasinya karena keadaan memaksa atau kebetulan. Berdasarkan doktrin hukum perdata, pembebasan tanggung jawab gugatan ini menuntut pemenuhan empat unsur utama *overmacht* yang bersifat kumulatif, meliputi: terjadinya peristiwa yang tidak terduga, peristiwa tersebut berada di luar kendali pihak yang berjanji, mengakibatkan pemenuhan prestasi menjadi mustahil dilaksanakan (*absolute impossibility*), serta tidak adanya unsur itikad buruk dari debitur (Mexiarli et al., 2023). Oleh karena perikatan bersumber dari perjanjian yang melahirkan kewajiban berprestasi, maka kegagalan memenuhi prestasi tanpa adanya halangan yang sah demi hukum dikualifikasikan sebagai ingkar janji (wanprestasi) yang mewajibkan adanya pemulihan (Muhammad, 1990). Konsekuensinya, dalil keadaan memaksa ini wajib dibuktikan secara objektif guna mencegah pemanfaatannya sebagai tameng pembenaran atas tindakan wanprestasi sepihak oleh pelaku usaha yang berpotensi merugikan posisi tawar konsumen (Widjaja & Yani, 2000).

Dalam konteks industri penyedia jasa pernikahan, kendala teknis transportasi seperti kerusakan armada angkutan logistik atau keterlambatan pengantaran peralatan dekorasi tidak dapat secara otomatis dikualifikasikan sebagai *force majeure*. Hambatan teknis kendaraan pada dasarnya masuk dalam ruang lingkup risiko operasional internal (*business risk*) yang secara rasional dapat diperkirakan, dimitigasi, dan dikendalikan melalui manajemen logistik yang matang, termasuk penyusunan rencana cadangan (*contingency plan*) maupun pemanfaatan asuransi kerugian. Setiap pelaku usaha penyedia jasa mutlak memiliki kewajiban hukum untuk menjaga kesesuaian kualitas layanan yang ditawarkan demi menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen (Sidabalok, 2014). Hal ini dikarenakan dalam ranah hukum konsumen, kedudukan pelaku usaha menuntut adanya profesionalisme mutlak (*professional liability*) di

mana segala bentuk risiko kerugian akibat cacat manajemen atau kelalaian pelaksanaan operasional wajib dipikul oleh pelaku usaha itu sendiri (Isnaeni, 2000). Ketika risiko internal yang buruk ini memicu kegagalan pemenuhan hak konsumen, hal tersebut tidak hanya memicu kerugian langsung, melainkan juga melahirkan konflik hukum serta merusak ekosistem kepercayaan pasar akibat adanya cacat informasi atau wanprestasi operasional (Adika et al., 2025).

Dalam ranah operasional ini, tidak jarang vendor secara sepihak memperluas makna keadaan memaksa melalui klausula baku dalam kontrak mereka untuk menghindari tanggung jawab. Karakteristik utama dari klausula baku tersebut adalah sifatnya yang unilateral, di mana konsumen dihadapkan pada pilihan kaku untuk menerima atau menolak seluruh isi ketentuan (*take it or leave it*) tanpa ruang negosiasi. Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK melarang tegas adanya klausula pembebasan tanggung jawab (*disclaimer clause* atau *liability waiver clause*). Klausula baku yang mengalihkan risiko operasional internal menjadi tameng pembebasan tanggung jawab vendor dinilai mengabaikan prinsip keadilan, menciptakan ketidakseimbangan hak, serta dinyatakan tidak sah dan batal demi hukum. Oleh karena itu, kendala teknis transportasi domestik dari pelaku usaha murni merupakan bentuk penyimpangan kewajiban hukum atau wanprestasi operasional, bukan force majeure (Septian et al., 2023).

Force majeure dalam hukum Indonesia merujuk pada keadaan memaksa (*overmacht*) yang membuat debitur tidak dapat memenuhi prestasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1244 KUHPerdata yang menyatakan bahwa debitur dibebaskan dari ganti rugi jika tidak dapat memenuhi perikatan karena keadaan memaksa, dengan ketentuan bahwa hal ini harus dibuktikan secara objektif di pengadilan untuk menghindari penyalahgunaan klausul tersebut oleh pihak yang wanprestasi. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1245 menegaskan bahwa tidak ada pertanggungjawaban atas biaya, kerugian, dan bunga jika halangan timbul karena keadaan tak terduga atau kebetulan, yang dalam praktik peradilan sering diuji melalui dokumen seperti surat pemberitahuan resmi atau bukti bencana alam. Unsur-unsurnya diantaranya meliputi: Peristiwa tak terduga, Di luar kendali pihak berjanji, Membuat prestasi mustahil, dan Tanpa itikad buruk. Di mana masing-masing unsur ini harus dipenuhi secara kumulatif agar force majeure dapat diterima sebagai dalil pembelaan dalam sengketa kontraktual. Oleh karena itu, fleksibilitas pembebasan ganti rugi dalam praktik peradilan Indonesia diterapkan secara sangat ketat dan selektif. Bahkan, dalam situasi pandemi COVID-19 yang kala itu ditetapkan sebagai bencana nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020, pengadilan tetap bersikap selektif. Lembaga peradilan membatasi alasan pembebasan ganti rugi akibat force majeure hanya untuk peristiwa yang benar-benar

menimbulkan halangan mutlak (absolut) sebagai dampak langsung dari kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Halangan mutlak tersebut dicontohkan dalam sengketa *wedding organizer* di Kota Bengkulu, di mana intervensi regulasi pemerintah secara paksa melarang total pelaksanaan resepsi (Mexiarli et al., 2023). Dengan demikian, kendala transportasi biasa yang tidak bersumber dari bencana alam (act of God) atau huru-hara masif secara tegas ditolak oleh pengadilan sebagai dalil *overmacht*. Penolakan ini sejalan dengan yurisprudensi Putusan Mahkamah Agung Nomor 3655 K/Pdt/1985 yang menekankan pentingnya pembuktian objektif mengenai kausalitas antara peristiwa luar biasa dengan kemustahilan pelaksanaan janji, yang dalam perkara operasional domestik harus didukung oleh bukti otentik seperti laporan otoritas kepolisian (Waruwu, 2017).

Jika tidak mampu membuktikan hambatan absolut tersebut, vendor yang gagal melaksanakan prestasinya demi hukum dikualifikasikan telah melakukan wanprestasi murni. Dampaknya, konsumen memiliki hak mutlak untuk menuntut ganti rugi komprehensif, baik materiil maupun immateriil, sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 Dan Pasal 19. Kerugian immateriil di sini mewujudkan pada penderitaan psikis berupa stres berat, trauma emosional, serta hancurnya martabat sosial di hadapan publik akibat rusaknya momentum pernikahan yang bersifat tidak dapat diulang (*non-repeatable*), di mana dalam beberapa preseden peradilan umum hakim secara progresif mengabulkan tuntutan ganti rugi imateriil hingga nominal tertentu guna memberikan keadilan hakiki bagi konsumen (Hawa, 2021). Ketegasan pembatasan konseptual ini didukung penuh berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, ditemukan bahwa penyalahgunaan dalil *force majeure* oleh pelaku usaha sering kali terjadi akibat ketidakpahaman terhadap esensi Pasal 1245 KUHPerdara mengenai interpretasi kontrak dan konsep *overmacht*. Narasumber menegaskan bahwa suatu keadaan hanya dapat dikategorikan sebagai keadaan memaksa apabila peristiwa tersebut tidak dikehendaki, bersifat masif, serta berdampak luas bagi masyarakat seperti bencana alam atau pandemic sehingga tidak memerlukan pembuktian rumit terkait penghalangan prestasi. Sebaliknya, kendala teknis yang bersifat personal dan individual, seperti kasus mobil mogok yang dialami vendor, tidak dapat diklasifikasikan sebagai *force majeure* melainkan bentuk kelalaian atau wanprestasi, karena dampaknya tidak dirasakan oleh khalayak umum dan merupakan risiko yang seharusnya dapat dimitigasi oleh pelaku usaha (Gunawan, 2026).

Pemenuhan Hak Ganti Rugi Immateriil Bagi Konsumen Atas Kegagalan Jasa Yang Bersifat *Non-Repeatable* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pemenuhan hak ganti rugi immateriil bagi konsumen atas kegagalan penyediaan jasa yang bersifat *non-repeatable* (tidak dapat diulang) diatur secara komprehensif di dalam UUUPK. Struktur perlindungan normatif ini dikonstruksikan secara kausalitas dan simultan. Rantai perlindungan ini berakar dari ketentuan Pasal 4 huruf a UUPK yang memberikan jaminan atas hak konstitusional konsumen mengenai kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam pemanfaatan barang dan/atau jasa. Hak dasar tersebut secara linear berkolerasi dengan kewajiban mutlak pelaku usaha untuk mengedepankan iktikad baik (*good faith*) dalam menjalankan roda bisnisnya sebagaimana diwajibkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 Huruf a Dan Pasal 7 Huruf A. Namun, dalam realitas kontraktual industri jasa kreatif seperti *wedding organizer*, keseimbangan hubungan hukum ini sering kali dirusak oleh pemanfaatan perjanjian baku yang timpang. Pelaku usaha kerap kali memanfaatkan posisi dominannya untuk menyisipkan klausul yang mengandung unsur penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*). Doktrin hukum perjanjian mencatat bahwa penyalahgunaan keadaan terjadi apabila suatu kesepakatan lahir bukan karena kebebasan kehendak murni, melainkan karena salah satu pihak memanfaatkan kondisi darurat, ketergantungan psikologis, kelemahan jiwa, atau ketidakberpengalaman pihak lawan demi keuntungan sepihak (Badrulzaman, 2015). Atas dasar itu, praktik penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*) secara umum dibagi menjadi dua kelompok, yaitu: Penyalahgunaan Keadaan karena Keunggulan Ekonomi (*Economische Overwicht*): Terjadi ketika satu pihak memanfaatkan posisi finansial atau daya tawar yang lebih kuat untuk menekan pihak lain yang lebih lemah secara ekonomi; dan Penyalahgunaan Keadaan karena Keunggulan Psikologis (*Geestelijke Overwicht*): Terjadi ketika satu pihak mengeksploitasi ketergantungan emosional, dominasi mental, atau kondisi kejiwaan yang sedang labil dari pihak lawannya (Miru & Yodo, 2004).

Dalam konteks kasus sengketa jasa pernikahan di Kramatwatu, kegagalan total vendor dalam menyediakan dekorasi pelaminan yang menyebabkan pengantin jatuh pingsan dan histeris merupakan pelanggaran berlapis terhadap hak-hak normatif konsumen. Peristiwa tragis tersebut murni melanggar hak atas kenyamanan serta perlindungan kesehatan psikis berdasarkan Pasal 4 huruf (a) UUPK, sekaligus menciderai hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian yang layak yang dijamin dalam Pasal 4 huruf (h) UUPK. Parameter kerugian dalam sengketa ini menjadi sangat khusus karena melekat pada

karakteristik jasa *non-repeatable*. Pernikahan adalah sebuah momentum sakral, unik, dan melibatkan jalinan ekspektasi emosional serta sosial yang sangat tinggi, sehingga kegagalannya secara otomatis menimbulkan kerugian imateriil permanen yang dampaknya tidak akan pernah bisa dipulihkan atau diulang kembali. Oleh karena itu, kewajiban pelaku usaha untuk menjamin mutu jasa yang diserahkan berdasarkan Pasal 7 huruf (d) UUPK menegaskan bahwa alasan teknis domestik seperti mobil mogok sama sekali tidak dapat menghapuskan tanggung jawab profesional mereka (Ritonga, 2020).

Dampak destruktif dari kegagalan operasional vendor pada momentum non-repeatable ini pada hakikatnya berakar dari adanya ketidakseimbangan struktural dalam aktivitas bisnis jasa. Hubungan hukum antara vendor pernikahan dan calon pengantin kerap kali menempatkan konsumen pada posisi yang sangat lemah karena keterbatasan pengetahuan, faktor ekonomi, maupun kondisi psikologis, sehingga mereka rentan dijadikan sasaran eksploitasi pelaku usaha yang secara sosial-ekonomi memegang posisi tawar lebih kuat melalui penerapan perjanjian standar yang sepihak. Guna mengimbangi dominasi prinsip ekonomi pelaku usaha yang cenderung sekadar mengejar keuntungan komersial semata, campur tangan hukum melalui penegakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mutlak diperlukan demi mewujudkan kesetaraan kedudukan yang berkeadilan. Mengingat perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama yang bersandar pada lima asas pembangunan nasional yakni asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan/keselamatan konsumen, serta kepastian hukum maka pengabaian terhadap kerugian psikis konsumen dalam kasus ini murni telah mencederai pilar-pilar filosofis hukum perlindungan konsumen itu sendiri (Suryadi et al., 2023). Kerugian immaterial berupa runtuhnya kestabilan psikis konsumen akibat kegagalan momentum sakral ini diperparah oleh pengabaian kewajiban moral dari pelaku usaha. Kegagalan operasional yang fatal dari pelaku usaha berisiko menghancurkan rasa percaya (*trust*) konsumen secara masif. Mengingat dampak psikologis dan sosialnya yang destruktif dan berpotensi dialami oleh individu lain, pemulihan atas kerugian immaterial ini sangat mendesak demi menerapkan perlindungan hukum represif yang utuh bagi pemenuhan hak kenyamanan konsumen yang telah dirugikan (Bintang et al., 2025).

Kondisi ketidakadilan normatif ini akan semakin diperparah apabila pelaku usaha mencoba melarikan diri dari tanggung jawab hukumnya dengan menyodorkan dokumen perdamaian sepihak yang membatasi nilai ganti rugi (misalnya hanya bersedia mengembalikan dana sebesar 50%) di saat kondisi emosional konsumen sedang labil atau syok. Praktik pemaksaan kompensasi sepihak tersebut dikualifikasikan sebagai pelanggaran berat terhadap

Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK yang melarang keras pencantuman klausula baku dengan tujuan mengalihkan atau membatasi tanggung jawab hukum pelaku usaha. Akibatnya, kesepakatan ganti rugi yang lahir dari ruang hampa kebebasan kehendak akibat adanya tekanan psikologis dan penyalahgunaan keadaan tersebut secara yuridis dinilai mengandung cacat kehendak yang mendasar, sehingga perjanjian perdamaian informal tersebut diklasifikasikan sebagai perbuatan yang batal demi hukum (*null and void*) (Kristiyanti, 2022).

Sebagai muara dari perlindungan hak-hak konsumen, Pasal 19 ayat (1) UUPK menetapkan prinsip pertanggungjawaban mutlak (*strict liability*) bagi pelaku usaha. Melalui aturan ini, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas segala bentuk kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan barang atau jasa yang mereka sediakan (Sidabalok, 2014). Secara doktrinal, cakupan frasa "kerugian konsumen" di dalam pasal ini wajib diinterpretasikan secara progresif untuk menjangkau pemulihan atas cedera jiwa, penderitaan batin, maupun hilangnya kesempatan sosial berharga yang diderita konsumen. Meskipun UUPK tidak menyediakan rumus matematis baku mengenai kodifikasi nilai nominal ganti rugi immaterial, penentuannya dalam praktik peradilan bersandar pada asas keputusan (*redelijkheid*) dan keadilan sebagaimana digariskan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Pasal 1365. Melalui perluasan penafsiran hukum, pengadilan di Indonesia kini telah menggeser pandangan klasik Putusan Mahkamah Agung Nomor 650/PK/Pdt/1994 yang awalnya membatasi kerugian immaterial hanya pada kasus kematian atau luka fisik. Dalam tren yurisprudensi moderen, gugatan immaterial atas kegagalan pemenuhan janji pada momentum sakral yang bersifat non-repeatable secara konsisten dikabulkan oleh majelis hakim hingga nominal puluhan juta rupiah serupa dengan preseden ganti rugi immaterial pada perkara ingkar janji kawin sebagai representasi perlindungan hak-hak emosional konsumen dari trauma permanen (Margaretha Nova Tesalonika, 2024).

Tuntutan atas ganti rugi menyeluruh ini didasarkan pada pemenuhan kualitas layanan transaksi jasa yang wajib dijamin oleh vendor. Kegagalan pelaku usaha dalam memenuhi kualitas layanan yang diperjanjikan merupakan bentuk pelanggaran hukum. Sesuai dengan ketentuan Pasal 7 huruf g UUPK, pelaku usaha diwajibkan secara hukum untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila jasa yang dimanfaatkan tidak sesuai dengan kesepakatan. Bahwa kerangka normatif dalam Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK menuntut pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jujur, serta menjamin kualitas jasa demi mewujudkan keadilan yang seimbang bagi konsumen (Maryam et al., 2025).

Perspektif penegakan hukum di atas memperoleh konfirmasi konkret dan strategis berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, penyelesaian sengketa terkait kerugian

immaterial di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki karakteristik yang berbeda dengan peradilan umum karena lebih mengutamakan instrumen sanksi dan pemenuhan kesepakatan para pihak. Narasumber mengungkapkan bahwa kerugian immaterial sering kali menjadi "hantu" dalam persidangan karena sifatnya yang nyata dirasakan oleh konsumen seperti rasa kecewa atau beban psikologis namun sangat sulit dibuktikan secara formal berdasarkan Pasal 1865 KUHPerdara (Undang-Undang menggunakan nomor Pasal 1865 untuk beban pembuktian, yang dalam transkrip salah sebut sebagai 1831) (Gunawan, 2026). Oleh karena itu, melalui jalur konsiliasi dan mediasi yang diatur dalam Kepmenperindag No. 350 Tahun 2001, BPSK memberikan fleksibilitas bagi konsumen untuk menegosiasikan kompensasi tambahan di luar kerugian materiil riil sepanjang disepakati oleh pelaku usaha. Sebagai strategi alternatif, konsumen dapat memanfaatkan ancaman sanksi administratif maksimal Rp200.000.000,00 atau sanksi pidana berdasarkan Pasal 62 UU Perlindungan Konsumen sebagai daya tawar (*bargaining power*) agar pelaku usaha bersedia memberikan ganti rugi yang layak secara sukarela. Di sisi lain, narasumber juga menyoroti aspek keabsahan perjanjian perdamaian yang sering kali dibuat secara tergesa-gesa oleh pelaku usaha pasca-terjadinya kerugian. Sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdara, kesepakatan dan kecakapan merupakan syarat subjektif yang jika dilanggar dapat mengakibatkan perjanjian tersebut dapat dibatalkan (*vernietigbaar*). Tindakan pelaku usaha yang menyodorkan perjanjian perdamaian saat kondisi emosional konsumen sedang tidak stabil atau labil (seperti dalam kondisi syok) dapat dikategorikan sebagai penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1321 KUHPerdara. Selain faktor kondisi psikologis, ketidakcakapan pelaku usaha juga dapat dinilai dari aspek legalitas formal, di mana ketiadaan izin usaha resmi seperti SIUP atau izin dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disparbud) membuat pelaku usaha dianggap tidak cakap bertindak selaku subjek hukum. Mengingat hakim perdata dalam persidangan di Pengadilan Negeri bersifat pasif, maka beban pembuktian mengenai indikasi penyalahgunaan keadaan dan ketidakcakapan legalitas ini sepenuhnya berada di tangan konsumen yang menggugat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kualifikasi yuridis terhadap alasan kendala teknis transportasi seperti kerusakan armada angkutan logistik operasional vendor secara tegas tidak dapat dikategorikan sebagai dalil *force majeure* (*overmacht*). Berdasarkan rasio logis Pasal 1244 dan Pasal 1245 KUHPerdara, hambatan mekanis domestik merupakan bagian utuh dari risiko bisnis (*business*

risk) internal yang berada dalam ruang lingkup kendali pelaku usaha. Kegagalan memitigasi risiko operasional ini mencerminkan pengabaian terhadap prinsip profesionalisme mutlak (*professional liability*) dan kewajiban iktikad baik yang diamanatkan oleh Pasal 7 UUPK. Oleh karena itu, jika vendor gagal menyerahkan prestasi sesuai standar kesepakatan, peristiwa tersebut murni dikualifikasikan sebagai tindakan wanprestasi murni yang menuntut pertanggungjawaban penuh.

Pemenuhan Hak Ganti Rugi Immateriil Konsumen Berdasarkan UUPK Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pemenuhan hak ganti rugi immateriil atas kegagalan jasa yang bersifat non-repeatable (tidak dapat diulang). Manifestasi kerugian berupa trauma psikologis berkelanjutan dan jatuhnya martabat sosial konsumen di hadapan publik wajib diinterpretasikan secara progresif sebagai bagian dari hak atas kenyamanan dan kejiwaan yang dilindungi oleh Pasal 4 huruf a dan h UUPK. Meskipun terdapat celah hukum akibat ketiadaan rumus matematis baku dalam UUPK, yurisprudensi modern memvalidasi bahwa pemenuhan ganti rugi immaterial dapat direalisasikan melalui perluasan penafsiran Pasal 1365 KUHPdata berbasis asas kepantasan (*redelijkheid*), baik lewat mekanisme fleksibilitas negosiasi tambahan (konsiliasi/mediasi) di BPSK maupun melalui putusan progresif majelis hakim di pengadilan umum. Perjanjian perdamaian informal sepihak yang memotong hak materiil secara timpang saat konsumen syok dinyatakan cacat kehendak akibat *misbruik van omstandigheden* (penyalahgunaan keadaan) sehingga dapat di batalkan.

Guna memberikan perlindungan hukum yang optimal dan berkeadilan bagi konsumen atas risiko kegagalan jasa non-repeatable, diajukan rekomendasi kritis sebagai berikut: bagi majelis hakim dan arbiter BPSK diharapkan menerapkan paradigma hukum progresif dengan menyusun standardisasi batas minimum nilai nominal ganti rugi immateriil berbasis asas kepantasan (*redelijkheid*), serta menekan subjektivitas penilaian melalui kewajiban penggunaan alat bukti psikologis kedokteran seperti visum et repertum psychiatricum dan bukti digital berupa rekaman kejadian untuk mengukur tingkat trauma konsumen secara lebih objektif. Bagi Kementerian Perdagangan dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan daerah, diperlukan tindakan eksekutif yang lebih agresif melalui optimalisasi penegakan sanksi administratif berdasarkan Pasal 60 UUPK, dengan penegasan bahwa pemerintah tidak bersifat pasif; terhadap vendor jasa pernikahan yang terbukti abai dalam manajemen risiko maupun memaksakan klausula baku sepihak, perlu dijatuhkan sanksi nyata berupa penghentian sementara kegiatan usaha hingga pencabutan izin operasional sebagai bentuk efek jera struktural di pasar. Sementara itu, bagi konsumen atau masyarakat, diperlukan peningkatan

literasi hukum pra-kontraktual dengan menolak klausula baku perdamaian sepihak yang diajukan vendor pasca-kerugian, serta secara taktis memanfaatkan potensi sanksi administratif hingga Rp200 juta dan pencabutan izin usaha pelaku usaha sebagai instrumen tekanan dalam proses mediasi di BPSK agar hak atas ganti rugi immateriil dapat terpenuhi secara utuh.

DAFTAR REFERENSI

- Adika, R. A., Rahmatiar, Y., & Abas, M. (2025). Perlindungan hukum terhadap reseller terkait overclaim produk skincare ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum To-Ra*, 11(2), 315–330. <https://doi.org/10.55809/tora.v11i2.555>
- Atsar, A., & Apriani, R. (2019). *Hukum perlindungan konsumen*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=Za5WEQAAQBAJ>
- Badrulzaman, M. D. (2015). *Hukum perikatan dalam perdata Barat*.
- Bintang, M., Rahmatiar, Y., & Abas, M. (2025). Studi kasus penerapan perjanjian baku dalam menjamin keadilan ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 12(10), 3961–3969. <https://doi.org/10.31604/jips.v12i10.2025.3961-3969>
- Gunawan, W. (2026). Wawancara.
- Halilah, S., & Arif, F. (2021). Asas kepastian hukum menurut para ahli. *Jurnal Hukum Tata Negara*, 4(2), 56–65.
- Hawa, I. I. (2021). Pandemi Covid-19: Alasan force majeure dalam perjanjian kerjasama perspektif hukum perjanjian dan masalahh mursalah. *Journal of Islamic Business Law*, 5(3), 1–11.
- Ignatia. (2025, June 29). Padahal sudah kembalikan Rp 15 juta, WO yang bikin klien pingsan dapat 2.000 teror, ajukan somasi. *TribunJatim.com*. <https://jatim.tribunnews.com/2025/06/29/padahal-sudah-kembalikan-rp-15-juta-wo-yang-bikin-klien-pingsan-dapat-2000-teror-ajukan-somasi?page=2>
- Isnaeni, M. (2000). *Hukum perikatan dalam perspektif kontraktual*.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. (n.d.). Pasal 1244–1245.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. (n.d.). Pasal 1245.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. (n.d.). Pasal 1365.
- Kristiyanti, C. T. S. (2022). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika.
- Kusaimah. (2018). Perlindungan konsumen jasa pengiriman barang dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman barang. *Law Reform*, 14(2), 151. <https://doi.org/10.14710/lr.v14i2.20863>
- Margaretha Nova Tesalonika, B. (2024). Ganti kerugian immateriil dalam perkara ingkar janji untuk mengawini sebagai perbuatan melawan hukum. *Lex Patrimonium*, 3(2), 5.
- Maryam, Z., Rahmatiar, Y., Abas, M., & Sanjaya, S. (2025). Dampak pembayaran elektronik terhadap perlindungan konsumen dalam perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Morality: Jurnal Ilmu Hukum*, 11, 120. <https://doi.org/10.52947/morality.v11i1.963>

- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian hukum* (Edisi revisi). Prenada Media.
- Mexiarli, A., Arso, D., Muljono, S., & Edytiawarman, E. (2023). Penundaan pelaksanaan perjanjian antara pengguna jasa dengan wedding organizer pada masa pandemi Covid-19 di Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Kutei*, 22, 1–16. <https://doi.org/10.33369/jkutei.v22i1.28551>
- Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum perlindungan konsumen*. RajaGrafindo Persada.
- Muhammad, A. (1990). *Hukum perdata Indonesia*. Citra Aditya Bakti.
- Pratama, B. P., Viana, W. O., & Saputra, N. (2025). *Hukum perlindungan konsumen*. CV Eureka Media Aksara.
- Ritonga, R. (2020). Itikad baik pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Gagasan Hukum*, 2, 71–88. <https://doi.org/10.31849/jgh.v2i01.8236>
- Satria, G., Monalisa, E., Kurnaen, Y., Yulianto, Y., & Syuhada, A. (2024). Consumer protection in civil law. *Journal Syntax Idea*, 6(7), 3220–3225.
- Septian, F., Rahmatiar, Y., & Abas, M. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce melalui media sosial Instagram. *Collegium Studiosum Journal*, 6(2), 616–623. <https://doi.org/10.46799/adv.v1i5.91>
- Sidabalok, J. (2014). *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*.
- Soekanto, S. (1986). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. CV Rajawali.
- Subekti, R. (1987). *Hukum perjanjian*. Intermasa.
- Suryadi, N., Rahmatiar, Y., & Abas, M. (2023). Tinjauan yuridis terhadap keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat di Kabupaten Karawang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *The Juris*, 7, 209–219. <https://doi.org/10.56301/juris.v7i1.880>
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (n.d.). Pasal 4, 7, 18, 19.
- Waruwu, R. P. R. (2017). Perluasan ruang lingkup kerugian immaterial. *Kepaniteraan Mahkamah Agung*. <https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/artikel-hukum/1458>
- Widjaja, G., & Yani, A. (2000). *Hukum tentang perlindungan konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.