

**BAB III**  
**PRAKTEK PERJANJIAN PESANAN CATERING**  
**DI SARAS CATERING SEMARANG**

**A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

**1. Sejarah Berdirinya Saras Catering dan Perkembangannya**

Saras Catering pertama kali didirikan pada 1964 oleh seorang wirausahawan bernama Ibu Hj. Anita. Awalnya Saras Catering hanya sebuah rumah makan, hal ini berlangsung selama 20 tahun yaitu antara tahun 1964 sampai 1984. Karena potensi pasar cukup bagus maka sang pendiri berniat mengembangkan usahanya yang kemudian menjadi usaha catering yang menerima pesanan berbagai macam makanan untuk berbagai macam event.

Dari tahun ke tahun, Saras Catering senantiasa mengalami perkembangan. Hal ini dapat dilihat dari cakupan usahanya yang meningkat, yang semula hanya di bidang pembuatan makanan merambah aspek usaha lain seperti dekor, rias pengantin, fotografer video, serta pranotocoro. Ibu Hj. Anita mewujudkan gagasannya dengan melihat bahwa peluang usaha dalam catering memiliki prospek yang bagus dengan segala macam keperluan yang melingkupinya, seperti kebutuhan pada acara pernikahan selain makanan tentunya membutuhkan dekor, rias pengantin dan sebagainya. Atas dasar

pemikiran tersebut maka Ibu Hj. Anita mengembangkan usahanya dengan menyediakan jasa-jasa tersebut.

Untuk memperlancar usahanya, pada 04 Februari 1996 Saras Catering didaftarkan secara hukum berdasar akte notaris Bapak Rachmad Bambang Waluyo SH. Nomor 48/BH/KWK/11-4/III/1996 di Semarang dengan status sebagai Saras Catering yang beralamat di Jl. Kol. Sugiono No. 4 Semarang. Dengan pendaftaran secara hukum tersebut diharapkan Saras Catering dapat berkembang secara lebih profesional karena sudah memiliki landasan hukum yang diakui secara legal.

Sesuai dengan yang tercatat di akta notaris, sampai saat ini Saras Catering berada di Jl. Kol. Sugiyono 4 Semarang. Selain itu Saras Catering juga melayani pelanggan di rumah pribadi Ibu Hj. Anita di Jl. Dr. Suratmo Kav. 2234 Semarang.<sup>1</sup>

Dengan cakupan usaha yang semakin luas, jumlah karyawan Saras Catering pun cukup banyak dengan perincian sebagai berikut:

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Anita Selaku Pemilik Saras Catering Semarang Pada Tanggal 17 Februari 2010

No	Kegiatan usaha	Jumlah pegawai
1.	Catering	18 orang
2.	Dekor	4 orang
3.	Rias pengantin	5 orang
4.	Photo dan video	2 orang
5.	Pranotocoro	2 orang
Jumlah		31 orang

Jumlah karyawan sewaktu-waktu dapat bertambah sesuai dengan kebutuhan yang bersifat insidental. Hal ini biasanya terjadi ketika pesanan meningkat, penambahan karyawan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tenaga. Biasanya karyawan direkrut untuk melakukan pekerjaan khusus selamam beberapa waktu tertentu (bukan karyawan tetap). Secara umum, pegawai atau karyawan di Saras Catering tidak dibatasi oleh tingkat pendidikan. Hal yang diutamakan adalah ketrampilan, keuletan, kedisiplinan, dan kejujuran dalam bekerja.

## 2. Visi Misi Saras Catering

Adapun Visi dari Saras Catering adalah “Menjadi catering cepat saji yang terbaik di Semarang”. Dari visi tersebut Saras Catering ingin menjadi tempat terbaik bagi pelanggan untuk menikmati layanan yang cepat, ramah, makanan favorit segar dan baru, lingkungan yang bersih, serta pengalaman yang menyenangkan dengan harga yang murah dan halal.

Visi di Saras Catering di dukung oleh serangkain Nilai Inti yaitu :

- a. Berdedikasi untuk memberikan pelanggan tingkat QSC&V (*Quality, Service, Cleanliness, and Value*) yang tak tertandingi.
- b. Berkomitmen pada *people* Saras Catering, bahwa tim beragam yang terdiri dari individu- individu yang terlatih baik bekerja bersama adalah kunci dari kelanjutan kesuksesan.
- c. Percaya pada pimpinan dan karyawan yang bekerja bersama.
- d. Memimpin melalui Inovasi, inovasi dalam menu, fasilitas dan teknologi.
- e. Selalu memberikan sumbangsih pada komunitas dimana Saras Catering melakukan bisnis.

Adapun Misi dari Saras Catering adalah “ Menjadikan makanan siap saji sebagai makanan yang berkualitas dengan menjaga kebersihan sesuai standar Catering ”.

Untuk mewujudkan nilai inti Saras Catering berupa SQC&V (*Quality, Service, Cleanliness, and Value*), maka Saras Catering berupaya untuk memberikan *service* atau pelayanan yang cepat, memberikan produk yang berkualitas dan “*hot and fresh*” serta menjaga kebersihan sesuai dengan standar Saras Catering, dan tak ketinggalan memberikan *value*, yaitu dengan memberikan nilai tambah yang dapat dinikmati oleh pelanggan seperti keramahan pelayanan.

Selain nilai inti di atas, Saras Catering juga memiliki prinsip pelayanan yaitu “*layani setiap pelanggan seperti anda ingin dilayani*”. Dengan prinsip pelayanan tersebut Saras Catering secara konsisten ingin:

- 1) Memberikan kualitas yang unggul secara konsisten pada masing- masing pelanggan: Makanan panas, fresh, rasanya enak, dan dipresentasikan dengan menarik. Hal ini merupakan bagian dari *quality* dengan memberikan produk yang “*hot dan fresh*“. Dalam proses pelayanannya, Saras Catering selalu memeriksa semua makanan yang akan disajikan kepada pelanggan. Makanan yang tidak memenuhi syarat tidak akan diberikan atau diantar.
- 2) Menjaga standar produk mentah. Segala bentuk bahan baku yang akan diolah menjadi makanan senantiasa dijaga, seperti penyimpanan produk di dalam frizer khususnya daging, kentang, sayuran, keju, coklat, buah dan lain-lain, agar produk tetap selalu fresh dan berkualitas.
- 3) Mengikuti prosedur yang berlaku. Saras Catering memiliki tata cara tersendiri dalam pengelolaan produk agar menjamin setiap pelanggan untuk menerima produk yang berkualitas tinggi. Hal ini merupakan bagian dari prosedur yang berlaku.
- 4) Memberikan service yang unggul :
  - a) Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, serta menciptakan lingkungan yang menyenangkan pada konsumen.

- b) Responsive pada kebutuhan pelanggan.
- 5) Memastikan bahwa tempatnya menarik, bersih, terpelihara dan memiliki perlengkapan yang cukup, memberikan lingkungan yang aman dan terbuka bagi pelanggan dan karyawan.

### **3. Produk yang diperjualbelikan**

Saras Catering melayani pesanan berbagai macam masakan. Adapun variannya seperti nasi dalam dos, snack dan makan siang karyawan, tumpang putih, tumpang kuning, dos kenduri, dan berbagai macam menu pesanan yang diperuntukkan bagi acara pernikahan. Di dalamnya sudah termasuk macam-macam pondokan dan menu racikan/makan jalan. Jumlah pesanan tergantung pada pembeli, Saras Catering melayani pemesanan dalam jumlah besar dan kecil. Adapun macam-macam pondokan dan menu racikan/makan jalan sebagai berikut:

#### **a. Racikan / Makan jalan**

- 1) Harga Rp. 20.000 /orang
  - 2 macam snack dan kletikan
  - Air mineral
  - Soup/bistik
  - Nasi campur/nasi goreng

- Es puter puding
- 2) Harga Rp. 25.000 /orang
- 2 macam snack dan kletikan
  - Air mineral
  - Soup
  - Bistik
  - Nasi campur/nasi goreng
  - Es puter pudding

**b. Macam-macam pondokan**

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| 1) Kambing guling   | @ Rp. 8000/orang |
| 2) Ayam black paper | @ Rp. 7500/orang |
| 3) Sapi black paper | @ Rp. 8500/orang |
| 4) Sate ayam        | @ Rp. 7000/orang |
| 5) Sate kambing     | @ Rp. 8500/orang |
| 6) Sate sapi        | @ Rp. 8500/orang |
| 7) Siomay komplit   | @ Rp. 7000/orang |
| 8) Pempek Palembang | @ Rp. 7000/orang |
| 9) Martabak telur   | @ Rp. 5000/orang |

10) Nasi liwet	@ Rp. 7000/orang
11) Nasi gudeg	@ Rp. 7000/orang
12) Nasi pindang	@ Rp. 7000/orang
13) Nasi pecel lengkap	@ Rp. 7000/orang
14) Nasi goreng kambing	@ Rp. 7500/orang
15) Nasi goreng babat	@ Rp. 7000/orang
16) Nasi garang asem	@ Rp. 7000/orang
17) Nasi gandum	@ Rp. 7000/orang
18) Nasi rawon	@ Rp. 7000/orang
19) Nasi kebuli	@ Rp. 7000/orang
20) Lontong opor	@ Rp. 7000/orang
21) Kikil sapi dan lontong	@ Rp. 7000/orang
22) Tengkleng	@ Rp. 7000/orang
23) Bakso sapi	@ Rp. 6500/orang
24) Bakmi jowo	@ Rp. 7000/orang
25) Bubur ayam	@ Rp. 7000/orang
26) Soto Kudus	@ Rp. 7000/orang
27) Soto Pekalongan	@ Rp. 7000/orang

28) Soto sulung	@ Rp. 7000/orang
29) Soto ayam	@ Rp. 7000/orang
30) Soto Banjar	@ Rp. 7000/orang
31) Salad Solo	@ Rp. 7000/orang
32) Aneka bubur	@ Rp. 5000/orang
33) Aneka es	@ Rp. 5000/orang
34) Aneka salad	@ Rp. 7000/orang
35) Aneka soup	@ Rp. 7500/orang
36) Masakan Padang	@ Rp. 7000/orang
37) Dim sum	@ Rp. 12500/orang
38) Tempura	@ Rp. 10000/orang
39) Sukiyaki	@ Rp. 10000/orang
40) Sabu-sabu	@ Rp. 12500/orang
41) Zupa-zupa	@ Rp. 12500/orang
42) Beef burger steak	@ Rp. 12500/orang
43) Mix grill BBQ	@ Rp. 12500/orang
44) I fu mie	@ Rp. 10000/orang

Di samping itu Saras Catering juga membuat paket-paket pesanan yang diperuntukkan bagi acara pernikahan. Di dalamnya sudah termasuk persewaan dekor, tata rias pengantin, foto, pranotocoro, dan lain-lain. Adapun paket-paket tersebut adalah sebagai berikut:

**a. Paket Melati (Rp. 21 Juta)**

1) Perlengkapan

- a) Dekor rumah (pelaminan lengkap dengan janur kuning dan pisang tuwuhan)
- b) Dekor siraman (putri)
- c) Dekor kamar pengantin
- d) Dekor Pelaminan
- e) Dekor catering (gedung)
- f) Mobil pengantin
- g) Rias pengantin
- h) Domas 6 orang/Penerima kado 6 orang
- i) Pager bagus 4 orang
- j) Satrio kembar
- k) Make up 2 orang tua (siraman)
- l) Make up 2 orang tua dan besan
- m) Pranotocoro (siraman dan gedung)
- n) Es carving 2 huruf

o) Foto 5 roll

p) VCD (2 disc)

2) Acara

a) Siraman (dodol dawet dengan angkring, jajan pasar, tumpeng rombyong)

b) Menu midodareni, prasmanan untuk 100 orang (4 menu)/tanpa snack

c) Menu ijab, prasmanan untuk 100 orang (4 menu)

d) Menu resepsi, prasmanan untuk 150 orang (4 menu) dengan 2 pondokan

**b. Paket Gladial (Rp. 12,5 Juta)**

1) Perlengkapan

a) Dekor siraman (putri)

b) Dekor pelaminan

c) Dekor kamar pengantin

d) Mobil pengantin

e) Rias pengantin

f) Domas 4 orang / Penerima kado 4 orang

g) Satrio kembar

h) Make up 2 orang tua (siraman)

i) Make up 2 orang dan besan (gedung)

j) Pranotocoro (gedung)

- k) Es carving 2 huruf
- l) Foto 4 roll (siraman dan gedung)
- m) VCD (2 disc)

2) Acara

Menu resepsi, prasmanan untuk orang (4 menu)

**c. Paket Tulip (Rp. 6,5 Juta)**

1) Perlengkapan

- a) Dekor pelaminan
- b) Mobil penantin
- c) Rias pengantin
- d) Domas 4 orang/Penerima kado 4 orang
- e) Make up 2 orang tua dan besan (gedung)
- f) Pranotocoro (gedung)
- g) Foto 3 roll (gedung)

2) Acara

Menu Resepsi, Prasmanan untuk 100 orang (4 menu)/tanpa snack

**4. Problematika yang Terjadi di Saras Catering**

Dalam dunia usaha, tantangan dan problematika adalah hal yang biasa, tidak terkecuali di Saras Catering. Adapun problematika yang pernah dihadapi Saras Catering adalah sebagai berikut:

- 1) Penipuan terjadi dengan konsumen/ pemesan memesan barang, dengan memberikan uang muka (*panjar*) dan menyebutkan kriteria barang yang akan dipesan, tiba-tiba si pembeli membatalkan pesannya (tidak jadi memesan) padahal uang muka (*panjar*) yang diberikan tadi belum sama sekali dipergunakan oleh penjual untuk membelanjakan barang dan si pembeli tidak dapat meminta uang muka tersebut. Akibat konsumen/ pemesan merasa tertipu dan mengalami kerugian.
- 2) Pihak konsumen sering komplain karena kesalahan pesanan dan kekurangan pesanan karena adanya barang yang cacat, sehingga konsumen harus membayar penuh dan tidak dapat meminta ganti uang atau barang pesanan. Konsumen biasanya mengajukan komplain atas pelayanan Saras Catering karena barang sudah dibuat tidak sesuai dengan pesanan.

## **5. Segmen Pasar Saras Catering**

Segmentasi pasar Saras Catering ditujukan untuk berbagai kalangan, hal ini bisa dilihat dari beragamnya harga produk yang ditawarkan, mulai dari yang murah, sedang, sampai yang mahal.

Konsumen Saras Catering adalah konsumen langsung, artinya produk yang dipesan digunakan untuk keperluan pribadi bukan untuk diperdagangkan kembali. Adapun wilayah pemasaran Saras Catering tidak membatasi wilayah kota Semarang. Saras Catering juga melayani pesanan yang berasal dari luar

kota. Pesanan yang berasal dari luar kota biasanya dikenai biaya tambahan untuk biaya transportasi.<sup>2</sup>

## **B. Perjanjian Pesanan Catering di Saras Catering Semarang**

Sistem jual beli yang berlaku di Saras Catering biasanya merupakan pesanan. Pesanan dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti datang langsung ke Saras Catering atau melalui media telepon. Untuk pesanan melalui media telepon biasanya Saras Catering hanya melayani untuk pihak-pihak yang sudah dikenal saja, hal tersebut dilakukan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti ulah iseng seseorang yang tidak bertanggung jawab. Adapun aturan pemesanan di Saras Catering adalah sebagai berikut:

1. Pesanan berlaku untuk 150 orang ke atas.
2. Pesanan kurang dari 100 orang ditambah biaya 2%.
3. Uang muka pesanan sebesar 75% dibayarkan 15 hari sebelum tanggal pelaksanaan dan sisanya 25% dilunasi pada saat pelaksanaan.
4. Uang muka pesanan khusus sebesar 20% sebagai tanda jadi.
5. Pembatalan pesanan uang muka tidak dikembalikan.
6. Pemesanan sudah termasuk alat-alat serta pelayanan.
7. Pesanan sudah termasuk bunga dan hiasan meja.

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Ibu Purwanti Selaku Staf Saras Catering Pada Tanggal 17 Februari 2010

Sebagaimana halnya dalam jual beli pesanan, di Saras Catering sang pemesan/konsumen tidak dapat langsung mendapatkan barang yang inginkan, namun harus menunggu dalam waktu tertentu untuk mendapatkan barang yang dipesan. Hal ini dikarenakan Saras Catering sebagai produsen membutuhkan waktu untuk membuat barang yang dipesan konsumen. Pemesan/konsumen dapat datang langsung ke Saras Catering atau juga dapat memesan melalui media telepon dengan menyebutkan nama pemesan, alamat pemesan, nomer telepon, tempat pengiriman dan menyebutkan kriteria-kriteria barang pesanan. Selama proses pembuatan barang yang dipesan apabila terdapat hal-hal membutuhkan penjelasan lebih lanjut terkait dengan pesanan seperti jumlah pesanan, waktu pengiriman, jenis pesanan, dan macam-macam masakan Saras Catering akan menghubungi pembeli bisa melalui media telepon untuk memastikan barang yang dipesan. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari kesalahan yang mungkin terjadi dalam transaksi jual beli pesanan.

Sebelum barang pesanan tersebut dibuat dan diterima oleh pemesan, dalam sistem jual beli di Saras Catering pembeli harus lebih dahulu memberikan uang pembelian yang biasa disebut dengan uang muka (*panjar*) sejumlah harga barang dan pesanan yang disepakati. Apabila transaksi tersebut mereka lanjutkan, maka uang muka tersebut dimasukkan ke dalam harga pembayaran. Jika transaksi batal di tengah jalan maka uang muka yang dibayarkan menjadi milik si penjual. Namun jika transaksi disepakati maka pelunasan sisa harga yang harus dibayar

oleh pembeli dilakukan pada saat pembeli hendak mengambil barang atau pesanan siap diantar.<sup>3</sup>

Dalam proses pemesanan, baik pembeli maupun penjual memiliki catatan yang sama terhadap apa saja yang dipesan oleh pembeli, sehingga apabila terjadi ketidakcocokan pada waktu pesanan diantar, pembeli dapat melakukan komplain dan mencocokkan apakah barang yang diantar sudah sesuai dengan pesanan atau tidak. Selain itu pembeli juga dapat mengetahui secara detail apakah pesanan sudah diproses atau belum oleh pihak Catering, dan pihak Catering akan menginformasikan apa-apa saja yang sudah diproses dengan menyebut kembali nilai pesanan.

### **C. Pembatalan Perjanjian Pesanan Catering di Saras Catering Semarang**

Pembatalan perjanjian dalam jual beli pesanan sudah umum terjadi. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor seperti musibah yang menjadikan batalnya acara, kekurangan biaya dan sebagainya. Pembatalan perjanjian jual beli pesanan juga pernah terjadi di Saras Catering. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Anita selaku pemilik Saras Catering, pembatalan perjanjian jual beli pesanan di Saras Catering biasanya terjadi karena musibah.

Adapun mekanisme pembatalan biasanya pembeli menghubungi Saras Catering via telephon atau datang langsung ke Saras Catering di Jl Kol. Sugiono 4

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Anita Selaku Pemilik Saras Catering Semarang Pada Tanggal 17 Februari 2010

Semarang atau di Jl Dr. Suratmo Kav. 2234 Semarang. Apabila dalam transaksi pesannya sudah memberikan uang muka kemudian sebelum tiba waktu pelaksanaan, tiba-tiba dibatalkan oleh pihak pembeli karena terjadi suatu musibah atau karena kekurangan biaya, dibatalkan karena tidak jadi memesan dan membatalkan karena akibat jumlah pesanan tidak sesuai. Secara otomatis uang muka (*panjar*) tidak dapat diambil atau diminta kembali.

Berikut seorang pembeli memesan suatu menu makanan untuk suatu acara resepsi pernikahan, dengan memberikan uang muka 20% sebagai tanda jadi telah memesan. Kemudian membatalkannya padahal sudah menjelang waktu pelaksanaan. Dari pihak Catering sudah mempersiapkan semua mulai dari belanja bahan-bahan yang dibutuhkan untuk masakan dan mempersiapkan peralatan untuk resepsi tersebut. Karena adanya musibah yang menimpa si pembeli yang datangnya tak terduga dan dari pihak si pembeli yang selalu membuat gara-gara dengan selalu mencari-cari kesalahan dari pihak penjual maka si pembeli meminta uang muka (*panjar*) sebagai ganti rugi. Akan tetapi pihak Saras Catering tidak melayaninya.

Hal tersebut sudah menjadi perjanjian jual beli, jika dibatalkan oleh pihak pembeli, maka uang muka tidak kembali dan akan menjadi milik penjual karena pihak penjual juga tidak mau dirugikan karena sebagai ganti membayar jasa pegawainya. Kemudian apabila pihak pemesan membatalkannya setelah pesanan dibuat, pemesan harus membayar penuh dan tidak dapat meminta uangnya kembali karena sebagai ganti biaya yang sudah terlanjur dikeluarkan oleh

penjual.<sup>4</sup> Ada seorang konsumen/pemesan yang membatalkan pesanannya setelah melakukan transaksi jual beli di Saras Catering, yang jadi masalah adalah status uang muka dari hasil pemesanan yang sudah menjadi akad awal.

Berikut diambil contoh dari seseorang konsumen/pemesan yang telah membatalkan pesanannya di Saras Catering, yang bernama Ibu Secha (usia 35 tahun), pada tanggal 01 Maret 2010 memesan menu makanan untuk suatu acara resepsi khitanan, dengan memberikan uang muka sesuai ketentuan sebesar 20% sebagai tanda jadi, dan diberikan pada waktu melakukan transaksi. Kemudian uang muka pesanan sebesar 75% dibayarkan 15 hari sebelum tanggal pelaksanaan dan sisanya 25% dilunasi pada saat pelaksanaan. Setelah lima hari kemudian Ibu Secha membatalkan pesanannya karena tiba-tiba adanya musibah sehingga tidak jadi memesan. Namun Ibu Secha sudah memberikan uang muka (*panjar*) kepada penjual maka uang muka (*panjar*) sebagai tanda jadi tersebut tadi tidak dapat diminta kembali dan menjadi milik penjual, padahal uang muka (*panjar*) yang diambil oleh si penjual sama sekali belum dipergunakan untuk membelanjakan barang-barang. Peristiwa ini meskipun mengecewakan konsumen sebagai pemesan dan merasa dirugikan, namun tampaknya tidak ada rasa bersalah pada diri penjual.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Anita Selaku Pemilik Saras Catering Semarang Pada Tanggal 17 Februari 2010

<sup>5</sup> Wawancara dengan Ibu Secha, Semarang Pada Tanggal 01 Maret 2010

Adapun contoh kasus berikut yang karena akibat dari kurangnya jumlah pesanan dan kesalahan pesanan di Saras Catering yang tidak sesuai, yaitu Ibu Reni Puspitasari (usia 36 tahun), pada tanggal 05 Maret 2010, memesan makanan sebanyak 200 tamu undangan. Dengan memberikan uang muka sesuai dengan akad sebagai tanda jadi. Pada saat waktu telah tiba ternyata jumlah pesanan itu tidak sesuai dari jumlah pesanan yang telah disepakati dari awal, akibat karena dari pihak karyawan yang mengurangi jumlah pesanan kemudian Ibu Reni membatalkan pesannya. Hal ini sangat mengecewakan pembeli sebagai pemesan dan merasa sangat dirugikan sehingga harus membayar dan uang tersebut tidak boleh diminta serta pihak Saras Catering juga tidak mau mengganti atau mengembalikan uang atas kekurangan pesanan itu<sup>6</sup>

Ibu Isnaini (usia 38 tahun), pada tanggal 20 Februari 2010, batal karena kesalahan pesanan. Pada transaksi Ibu Isnaini telah memberikan uang muka dan memilih barang pesanan akan tetapi setelah waktu tiba barang pesanan tersebut salah, karena tidak sesuai. Kemudian Ibu Isnaini membatalkannya dan uang muka tidak kembali. Ibu Isnaini kecewa karena dari pihak penjual tidak mengganti dengan yang baru.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ibu Reni Puspitasari, Semarang Pada Tanggal 05 Maret 2010

<sup>7</sup> Wawancara dengan Ibu Isnaini, Semarang pada tanggal 20 Februari 2010