

MENYELISIK ISU PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA KLAUSULA EKSONERASI DI SEKTOR JASA KEUANGAN DAN RETAIL DENGAN PENDEKATAN *MIXED METHODS*

Rizka Syarifa¹, Laeli Rahmawati¹, Putri Fildzah Andini¹,
Megawati Simanjuntak²), Anna Maria Tri Anggraini²

¹Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, Fakultas Ekologi Manusia, IPB University, Bogor 16680, Indonesia

²Fakultas Hukum, Universitas Trisakti, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11440, Indonesia

**)E-mail: mega_juntak@apps.ipb.ac.id*

Abstrak

Sepanjang tahun 2021, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) telah menerima 2.113 pengaduan dari sektor jasa keuangan dan 427 dari sektor retail yang mana permasalahan terkait klausula eksonerasi adalah salah satu masalah yang sering diadukan oleh konsumen. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh pengetahuan dan sikap terhadap perilaku terkait klausula eksonerasi, dan mengeksplorasi peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam pengawasan klausula eksonerasi. Penelitian ini menggunakan metode campuran sekuensial yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Survei dilakukan terhadap 170 responden yang dipilih secara sukarela. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengetahuan, sikap, dan perilaku terkait klausula eksonerasi masih kurang. Hanya pengetahuan yang berpengaruh signifikan terhadap sikap konsumen. Kemudian, hasil wawancara mendalam menyimpulkan bahwa peran BPSK masih belum efektif dan cenderung pasif dalam mengawasi pencantuman klausula eksonerasi. Hal ini disebabkan belum adanya petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan yang jelas terkait pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula eksonerasi. Oleh karena itu, diperlukan satu lembaga khusus dengan wewenang memeriksa, memvalidasi, dan mensertifikasi klausula baku sebelum diberlakukan kepada konsumen.

Kata-kata kunci: BPSK, formulir kontrak, kuitansi, perlindungan konsumen, syarat dan ketentuan

Examining the Issue of Consumer Protection on Exoneration Clause in the Financial Services and Retail Sector with a Mixed Methods Approach

Abstract

Throughout 2021, the National Consumer Protection Agency (BPKN) has received 2.113 complaints from the financial services sector and 427 complaints from the retail sector, where problems related to the exoneration clause are one of the most reported problems. This research aimed to analyze the influence of knowledge and attitudes on consumer behavior and explore the role of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in supervising the inclusion of the exoneration clause. This research applied sequential mixed methods that combine quantitative and qualitative approaches. The survey was conducted on 170 respondents who were selected by voluntary sampling. The descriptive analysis showed that consumer knowledge, attitudes, and behaviors related to the exoneration clause were still low. Only knowledge had a significant effect on consumer attitudes. The result of the in-depth interview concludes that the role of BPSK has not been effective and tends to be passive in supervising the inclusion of the exoneration clause. It is because there are no clear technical instructions and implementation instructions related to the supervision of the inclusion of the exoneration clause. Therefore, an institution with authority must examine, validate, and certify standard clauses before being applied to consumers.

Keywords: BPSK, consumer protection, contract forms, receipts, terms and conditions

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian membuat aktivitas perdagangan menuntut pelaku usaha menerapkan perjanjian sepihak dengan konsumen yang berisi klausula baku untuk mempermudah transaksi. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada Pasal 1 angka 10, klausula baku adalah “setiap

aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”. Pencantuman klausula baku sering disalahgunakan oleh pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen dan menjadi salah satu penyebab meningkatnya pengaduan

konsumen. Klausula tersebut dikenal dengan klausula eksonerasi, yaitu syarat dan ketentuan yang mengurangi atau menghapus sebagian atau seluruh tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha (Putra, Adnyani, & Ardhya, 2021). Pelaku usaha menyiapkan syarat dan ketentuan pada suatu formulir kontrak yang sudah dicetak dan kemudian diberikan kepada konsumen untuk disetujui dengan hampir tidak memberikan kebebasan sama sekali kepada konsumen untuk melakukan negosiasi atas syarat-syarat yang diberikan (Priyono, 2017).

Sepanjang tahun 2021, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menerima 3.005 pengaduan, jumlah pengaduan yang terbanyak ada di sektor jasa keuangan dan *e-commerce*, berturut-turut 2.113 dan 427 pengaduan (BPKN, 2021). Permasalahan klausula eksonerasi termasuk yang sering diadukan pada sektor jasa keuangan, yakni pelaku usaha menyatakan berhak menetapkan perubahan atau penambahan ketentuan baru di kemudian hari tanpa berkewajiban memberitahukan atau meminta persetujuan nasabah (Rahmawati, Yulianti, & Santoso, 2020; Rizky & Rismawati, 2017). Permasalahan klausula eksonerasi pada retail dalam jaringan ataupun luar jaringan berkaitan dengan penolakan pengembalian barang dan komplain, pengembalian uang dan pemberian ganti rugi, kebebasan konsumen memilih varian produk, serta pelimpahan tanggung jawab pelaku usaha atas risiko saat pembelian barang, kesalahan pembayaran, dan pengiriman (Ardhya, 2019; Hayati, Hosen, & Hidayah, 2020; Pratiwi, 2020). Dengan demikian, banyaknya insiden perlindungan konsumen terkait klausula eksonerasi mendorong perlunya kajian lebih jauh.

Upaya perlindungan konsumen terkait permasalahan klausula eksonerasi telah diatur dalam Pasal 18 UUPK No. 8 Tahun 1999 yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian berisi: 1) pengalihan tanggung jawab pelaku usaha; 2) menolak penyerahan kembali barang atau uang atas barang atau jasa yang dibeli konsumen; 3) pemberian kuasa untuk melakukan segala tindakan sepihak; 4) mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau jasa; 5) mengurangi manfaat jasa atau harta kekayaan konsumen; 6) menyatakan tunduknya konsumen kepada aturan baru, tambahan, atau lanjutan; 7) menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan; dan 8) mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit

terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau sulit dimengerti. Setiap klausula eksonerasi dinyatakan batal demi hukum. Dengan demikian, kedelapan larangan tersebut perlu diperhatikan oleh para pelaku usaha sehingga tidak terjadi insiden perlindungan konsumen terkait klausula eksonerasi.

Penelitian terdahulu mengenai klausula eksonerasi telah dilakukan, contohnya pada pinjaman *online* (Rahmawati *et al.*, 2020), *laundry* (Anjani & Purwanto, 2020), dan sektor parkir (Putra *et al.*, 2021) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun penelitian tentang keterkaitan pengetahuan, sikap, dan perilaku telah banyak dilakukan, misalnya terkait manajemen rasa sakit, farmasi, peresepan antibiotik oleh dokter, tingkat kesadaran mahasiswa, keamanan pangan, *laundry*, dan mikroalga sebagai makanan (Afroz & Ilham, 2020; Alzghoul & Abdullah, 2016; Baser *et al.*, 2017; Kwol *et al.*, 2020; Lafarga *et al.*, 2021; Lestari & Utomo, 2020; Lim *et al.*, 2016; Liu *et al.*, 2019; Lourens, Hodkinson, & Parker, 2020; Ruby *et al.*, 2019; Samapundo *et al.*, 2016; Thomas & Zachariah, 2018).

Kajian pengetahuan, sikap, dan perilaku pada klausula eksonerasi masih jarang dilakukan seperti telah dijelaskan sebelumnya, terutama yang menggabungkan ketiga variabel dalam satu penelitian. Kajian yang berfokus pada hubungan antara pengetahuan, sikap, dan perilaku penting dilakukan karena isu klausula eksonerasi masih belum disadari oleh banyak konsumen Indonesia. Banyaknya pengaduan yang masuk ke lembaga-lembaga perlindungan konsumen mengindikasikan pengetahuan yang masih rendah. Untuk itu, pembuktian secara empiris perlu dilakukan. Pengetahuan dibandingkan dengan sikap dan perilaku agar diketahui apabila dengan pengetahuan yang baik maka sikap terhadap klausula eksonerasi serta tindakan yang diambil jika menemukan klausula eksonerasi akan berbeda. Dengan adanya pengukuran pengetahuan, sikap, dan perilaku ini dapat diidentifikasi pengetahuan yang dimiliki dan tindakan yang dilakukan oleh konsumen, serta apabila sikap konsumen terhadap klausula baku sudah tercermin dalam perilakunya. Dengan demikian, pemerintah diharapkan dapat meningkatkan upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya dalam edukasi, pengawasan, dan penyelesaian masalah klausula baku yang bersifat eksonerasi.

Penelitian-penelitian di atas umumnya hanya menggunakan satu pendekatan yakni pendekatan kuantitatif atau kualitatif saja.

Dengan demikian, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada penggunaan pendekatan *mixed methods* yang mengintegrasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif serta penggunaan teori *Knowledge, Attitude, Practice* (KAP) untuk meneliti pengetahuan, sikap, dan perilaku terkait klausula eksonerasi. Teori KAP membagi proses perilaku manusia menjadi tiga langkah yaitu memperoleh pengetahuan, menghasilkan sikap atau keyakinan, dan membentuk praktik atau perilaku manusia. Peningkatan pengetahuan akan memengaruhi perubahan perilaku seseorang (Wang *et al.*, 2020). Pendekatan KAP digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang hal-hal yang diketahui, diyakini, dan dilakukan dalam kaitannya dengan bidang tertentu (You & Han, 2020).

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu: 1) mengidentifikasi pengetahuan, sikap, dan perilaku terkait klausula eksonerasi; 2) menganalisis pengaruh pengetahuan dan sikap terhadap perilaku terkait klausula eksonerasi; dan 3) mengeksplorasi peran BPSK dalam mengawasi pencantuman klausula eksonerasi di Indonesia. Kerangka pemikiran operasional penelitian disajikan pada Gambar 1. Untuk penelitian kuantitatif, kajian empiris sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara pengetahuan, sikap, dan perilaku (Kwol *et al.*, 2020; Lafarga *et al.*, 2021) yang menjadi dasar dari hipotesis yang disusun. Semua tahapan

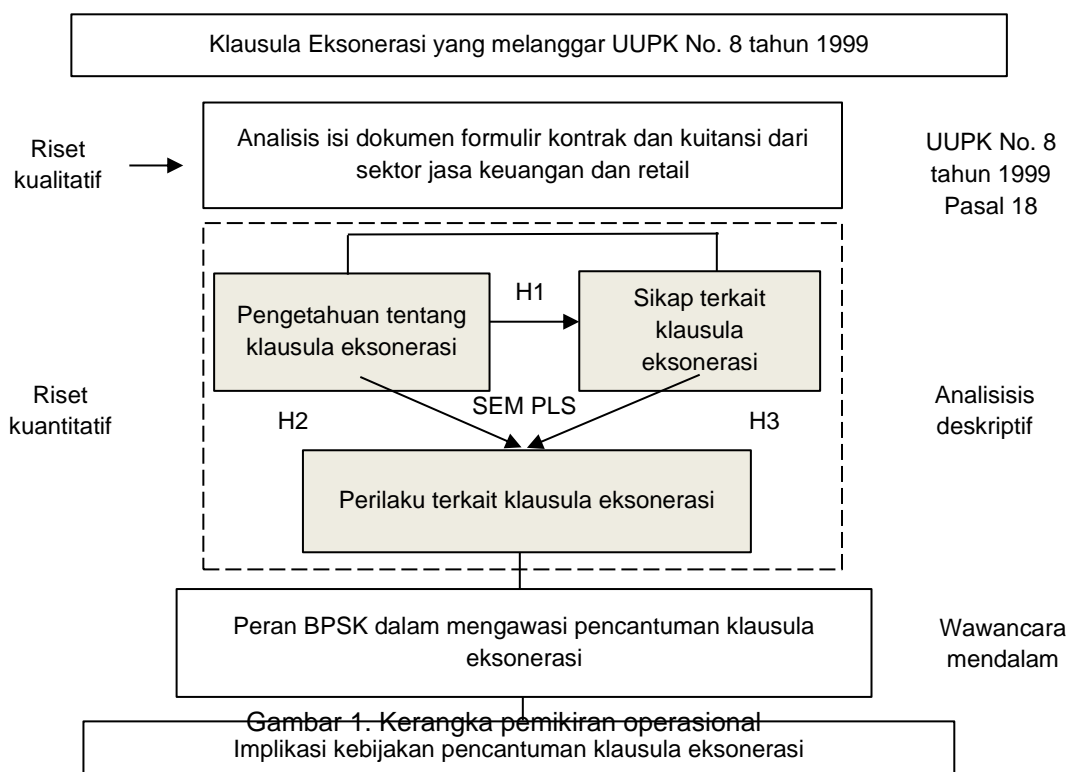
dilakukan secara sekuensial hingga diperoleh implikasi kebijakan.

Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan konsumen terkait klausula eksonerasi berpengaruh signifikan terhadap sikap konsumen terkait klausula eksonerasi,
2. Pengetahuan konsumen terkait klausula eksonerasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku terkait klausula eksonerasi,
3. Sikap konsumen terkait klausula eksonerasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku terkait klausula eksonerasi.

METODE

Penelitian ini menerapkan desain metode campuran sekuensial yang mengombinasikan pendekatan kuantitatif yang dilakukan di awal, kemudian dilanjutkan dengan pendekatan kualitatif (Creswell, 2016). Pendekatan kuantitatif menggunakan penelitian deskriptif dengan teknik survei daring untuk menganalisis pengaruh pengetahuan dan sikap terhadap perilaku terkait klausula eksonerasi. Pendekatan kualitatif menggunakan penelitian eksploratori dengan teknik wawancara mendalam untuk memperoleh pandangan menyeluruh dan mendalam terhadap klausula eksonerasi yang dihadapi oleh konsumen pada transaksi jasa keuangan dan retail.



Gambar 1. Kerangka pemikiran operasional Implikasi kebijakan pencantuman klausula eksonerasi

Penelitian dilakukan dari bulan Juni hingga September 2021 dengan metode campuran yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Penelitian dalam jaringan dilakukan melalui *video conference* dan *Google Form* serta penelitian di luar jaringan dilakukan dengan turun lapang langsung ke retail dan perbankan di Tangerang Selatan dan Bogor.

Pengumpulan data dilakukan secara daring. Pengambilan data pada penelitian kuantitatif menggunakan *Google Form* (<http://ipb.link/survei-klausulabaku>) yang disebar melalui media sosial *WhatsApp*, *Facebook*, *Twitter*, dan *Instagram*. Survei dilaksanakan dari tanggal 7 Juni hingga 12 Juli 2021. Pada penelitian kualitatif, wawancara mendalam melalui aplikasi *Zoom Meeting* dilakukan untuk mendapatkan penjelasan lebih mendalam tentang klausula eksonerasi dan peran BPSK sebagai pihak yang berwenang mengawasi penggunaan klausula baku sesuai dengan Pasal 52 UUPK No. 8 Tahun 1999.

Pada penelitian kuantitatif dengan teknik survei, responden dipilih secara sukarela. Kriteria responden adalah konsumen berusia 18 hingga 60 tahun dan pernah melakukan transaksi pembelian pada retail atau menggunakan jasa keuangan baik dalam jaringan maupun di luar jaringan. Sebanyak 170 responden terkumpul dari target awal 100 responden. Jumlah 100 responden ditetapkan oleh peneliti karena tidak tersedianya data jumlah populasi. Hal ini sejalan dengan Lemeshow *et al.* (1990) yang mengungkapkan bahwa apabila penelitian yang dikerjakan merupakan penelitian bersifat korelasi atau berhubungan, maka ukuran sampel sekurang-kurangnya adalah sebesar 30 subjek (unit sampel). Dengan pertimbangan penelitian dalam jaringan, maka target jumlah responden ditingkatkan menjadi 100 orang.

Pada penelitian kualitatif, penentuan informan wawancara mendalam ditetapkan secara sengaja. Informan wawancara mendalam adalah Bapak MSU selaku Ketua Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Indonesia (YLPKI) Jawa Timur, anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan pernah menjadi Ketua BPSK. Informan dianggap berpengalaman, kredibel, serta cukup representatif dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang BPSK.

Instrumen penelitian dimodifikasi dari penelitian sebelumnya. Instrumen pengetahuan konsumen tentang klausula eksonerasi menggunakan sepuluh indikator dengan pilihan benar dan salah mengacu pada Samapundo *et al.* (2016)

dan Baser *et al.* (2017). Sikap terkait klausula eksonerasi menggunakan satu indikator dengan tiga skala mengacu pada Lim *et al.* (2016) dan Ruby *et al.* (2019). Perilaku terkait klausula eksonerasi menggunakan lima indikator dengan empat skala (tidak pernah hingga selalu) mengacu pada Alzghoul dan Abdullah (2016) dan Lourens *et al.* (2020). Pada penelitian ini, pengetahuan tentang klausula eksonerasi didefinisikan sebagai informasi yang dimiliki oleh responden terkait klausula eksonerasi dan hak konsumen. Sikap terkait klausula eksonerasi merupakan penolakan responden terhadap klausula eksonerasi. Sementara itu, perilaku terkait klausula eksonerasi Merujuk kepada tindakan responden berupa membaca, mengomunikasikan, dan memperjuangkan haknya kepada pelaku usaha ketika menemukan klausula eksonerasi saat bertransaksi.

Pengujian instrumen dilakukan terhadap 30 responden yang tidak termasuk dalam penelitian utama. Instrumen perilaku terkait klausula eksonerasi dinyatakan memiliki reliabel tinggi karena nilai *Cronbach's Alpha* (0,729) lebih dari 0,6, dan valid karena nilai validitas (0,594-0,774) lebih dari 0,3. Reliabilitas instrumen pengetahuan dianalisis dengan Kuder-Richardson (KR20) menggunakan skala Guttman yang menghasilkan nilai 0,500 dengan validitas 0,306-0,456. Lebih lanjut, untuk variabel sikap terkait klausula eksonerasi hanya dilakukan analisis isi (*content analysis*) dengan mencermati kesesuaian indikator dengan konstruk variabel sikap karena hanya terdapat satu indikator. Instrumen wawancara mendalam dikembangkan untuk mengeksplorasi peran BPSK dalam mengawasi pencantuman klausula eksonerasi di Indonesia dengan fokus pertanyaan terkait upaya dan cara BPSK dalam mengawasi klausula baku, efektifitas dari upaya yang dilakukan BPSK, dan strategi yang dilakukan dalam penegakan perlindungan konsumen khususnya di sektor jasa keuangan dan retail.

Analisis statistik deskriptif dengan SPSS 25,0 digunakan untuk menjawab tujuan pertama. Selanjutnya, variabel pengetahuan, sikap, dan perilaku diberi skor, dijumlahkan, serta ditransformasi menjadi indeks (skala 0-100) dengan pertimbangan jumlah pertanyaan yang berbeda antar variabel. Indeks kemudian dikategorikan menjadi kurang (<60), sedang (60 - <80), dan baik (≥80) (Khomhsan, 2000). Analisis jalur dengan PLS digunakan untuk menganalisis data survei untuk menjawab tujuan kedua sementara tujuan ketiga dijawab dengan membuat transkrip hasil wawancara dan

disimpulkan. Analisis jalur digunakan untuk mengukur hubungan langsung dan tidak langsung antara pengetahuan, sikap, dan perilaku terkait klausula eksonerasi.

HASIL

Karakteristik Demografi Responden

Tabel 1 Karakteristik responden

Variabel	Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	27	15,9
	Perempuan	143	84,1
Usia	18-25 tahun	123	72,4
	26-25 tahun	34	20,0
	36-45 tahun	9	5,3
	46-55 tahun	3	2,0
	56-65 tahun	1	0,6
Pendidikan	Sampai dengan tamat S1	67	39,4
	Sampai dengan tamat S2	1	0,6
	Sampai dengan tamat SMA	98	57,6
	Sampai dengan tamat SMP	4	2,4
Pekerjaan	Mahasiswa/Pelajar	76	45,9
	Pegawai swasta/BUMN	32	18,8
	Pedagang/wirusaha	17	10,0
	Tidak Bekerja	17	10,0
	Guru/Dosen	14	8,2
	Buruh lainnya	4	2,4
	Ibu rumah tangga	3	1,8
	Petani	2	1,2
	PNS	2	1,2
	Pensiunan	1	0,6
Pendapatan	< Rp 1.000.000	85	50,0
Uang Saku	Rp 1.000.001- Rp 3.000.000	52	30,6
	Rp 3.000.001- Rp 5.000.000	27	15,9
	Rp 5.000.001- Rp 7.000.000	4	2,4
	> Rp 7.000.000	2	1,2

Tabel 2 Kategori pengetahuan konsumen terkait klausula eksonerasi

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Kurang (indeks < 60)	85	50,0
Sedang (indeks 60 - < 80)	54	31,8
Baik (indeks ≥ 80)	31	18,2
Jumlah	170	100,0
Min - max (indeks)	20,0 – 90,0	
Rata-rata ± STD (indeks)	63,76 ± 13,41	

Hasil survei menunjukkan bahwa karakteristik demografi responden didominasi perempuan (84,1%), usia 18 hingga 25 tahun, lulusan SMA, dan berstatus mahasiswa. Kemudian, terdapat separuh responden yang memiliki penghasilan di bawah satu juta rupiah dan hanya 1,2 persen responden yang memiliki penghasilan tinggi yaitu lebih dari tujuh juta rupiah (Tabel 1).

Hasil survei juga menunjukkan pengalaman konsumen dalam menemukan klausula baku. Sekitar 78,2 persen responden menyatakan bahwa mereka menemukan klausula baku pada retail konvensional. Kemudian, pada sektor jasa keuangan, hampir separuh (44,1%) responden menemukan klausula baku pada dokumen perjanjian. Sementara itu, pada sektor retail, terdapat sekitar tiga per empat (75,9%) responden yang menemukan klausula baku pada nota atau struk penjualan.

Pengetahuan Konsumen terkait Klausula Eksonerasi

Pengetahuan tentang klausula eksonerasi adalah informasi yang dimiliki responden terkait klausula eksonerasi dan hak konsumen. Hasil menunjukkan bahwa separuh responden memiliki pengetahuan yang masih terkategori kurang. Nilai rata-rata indeks pengetahuan konsumen terkait klausula eksonerasi adalah 63,76 (Tabel 2).

Berdasarkan survei, diketahui bahwa hanya sedikit responden (35,9%) yaitu sebanyak 61 responden yang mengetahui jika klausula baku merupakan kondisi yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Hampir seluruh responden (90,6%), telah mengetahui bahwa terdapat larangan tentang pencantuman klausula eksonerasi pada UUPK No. 8 Tahun 1999. Sekitar tiga per empat responden (76,5%) mengetahui bahwa terdapat hukum di Indonesia

yang mengatur terkait perlindungan konsumen. Sebanyak 141 responden (82,9%) mengetahui bahwa pelaku usaha dilarang menggunakan klausula eksonerasi karena bersinggungan dengan hak konsumen. Separuh dari responden (54,1%) tahu bahwa konsumen memiliki hak untuk melakukan negosiasi apabila terdapat klausula eksonerasi dalam suatu perjanjian. Sebanyak 84,5 persen responden juga mengetahui bahwa klausula eksonerasi yang melanggar Undang-Undang (UU) dapat dinyatakan batal demi hukum, meskipun konsumen telah menyetujui kontrak tersebut.

Hasil analisis menunjukkan lebih dari separuh responden (60,6%) mengetahui bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar kembali adalah salah satu bentuk syarat dan ketentuan yang bersifat merugikan dan melanggar peraturan (klausula eksonerasi). Kurang dari separuh responden (45,5%) mengetahui bahwa syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh pelaku usaha adalah contoh dari klausula baku. Hanya sedikit responden (26,5%) yang mengetahui bahwa konsumen berhak mendapatkan ganti rugi apabila terdapat klausula eksonerasi pada suatu perjanjian karena klausula eksonerasi melemahkan posisi konsumen.

Selanjutnya, empat per lima responden (80%) mengetahui bahwa klausula eksonerasi yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha pada kwitansi, perjanjian/formulir kontrak, dan faktur/bon dapat merugikan konsumen. Secara umum, hanya sekitar 6 dari 10 pertanyaan yang dijawab benar oleh responden.

Sikap Konsumen terkait Klausula Eksonerasi

Sikap terkait klausula eksonerasi merupakan penolakan responden terhadap klausula eksonerasi. Hasil penelitian mengenai sikap terkait klausula eksonerasi menunjukkan bahwa hampir seluruh responden (96,5%) berada pada kategori kurang. Nilai rata-rata indeks sikap terkait klausula eksonerasi adalah 34,42 yang tergolong kurang (Tabel 3).

Berdasarkan survei, diketahui bahwa hampir separuh responden (43,5%) tidak mempermasalahkan dan menerima klausula eksonerasi. Separuh dari responden (52,9%) merasa keberatan dengan klausula eksonerasi tetapi tetap menerima. Hanya sedikit sekali responden (3,5%) yang merasa keberatan dan tidak menerima kehadiran dari klausula eksonerasi serta berani untuk mengomunikasikan, menyampaikan protes, dan memperjuangkan haknya kepada pelaku usaha.

Tabel 3 Kategori sikap konsumen terkait klausula eksonerasi

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Kurang (indeks < 60)	164	96,5
Sedang (indeks 60 - <80)	0	0,0
Baik (indeks ≥ 80)	6	3,5
Jumlah	170	100,0
Min - max (indeks)	0,0 – 100,0	
Rata-rata \pm STD (indeks)	34,42 \pm 26,78	

Perilaku terkait Klausula Eksonerasi

Perilaku terkait klausula eksonerasi adalah tindakan responden berupa membaca, mengomunikasikan, dan memperjuangkan haknya kepada pelaku usaha ketika menemukan klausula eksonerasi saat bertransaksi. Sebagian besar responden (85,9%) menunjukkan perilaku yang terkategori kurang. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen belum memperjuangkan haknya kepada pelaku usaha ketika menjumpai klausula eksonerasi. Rata-rata indeks perilaku terkait klausula eksonerasi juga masih berada pada kategori kurang (40,51) (Tabel 4).

Selanjutnya, berdasarkan hasil survei diketahui bahwa sekitar separuh responden (51,2%) masih pada tatanan kadang-kadang membaca setiap ketentuan yang tercantum pada formulir kontrak atau kuitansi, meskipun tulisannya sangat kecil. Kemudian, ketika pelaku usaha tidak ingin memberikan kompensasi atas kerugian yang diterima konsumen, usaha konsumen untuk tetap memperjuangkan haknya kepada lembaga perlindungan konsumen, masih berada pada tatanan tidak pernah berusaha untuk memperjuangkan haknya (55,3%). Selain itu, diketahui bahwa responden kadang-kadang (45,3%) membaca terlebih dahulu setiap poin syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh pelaku usaha sebelum menyetujui atau menandatangani perjanjian. Ketika konsumen menemukan syarat dan ketentuan yang bersifat merugikan atau klausula eksonerasi, konsumen kadang-kadang (39,4%) mengomunikasikan hal tersebut kepada pelaku usaha, namun ada juga konsumen yang enggan untuk mengomunikasikan hal tersebut (30,0%). Konsumen mengaku kadang-kadang (41,2%) berani untuk memperjuangkan haknya kepada pelaku usaha meskipun terdapat ketentuan yang menyatakan bahwa pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami oleh konsumen.

Tabel 4 Kategori perilaku terkait klausula eksonerasi

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Kurang (indeks < 60)	146	85,9
Sedang (indeks 60 - <80)	14	8,2
Baik (indeks ≥ 80)	10	5,9
Jumlah	170	100,0
Min - max (indeks)	00,0 – 100,0	
Rata-rata \pm STD (indeks)	40,51 \pm 20,51	

Pengaruh Pengetahuan dan Sikap terhadap Perilaku Terkait Klausula Eksonerasi

Hasil analisis jalur mengindikasikan hanya pengetahuan tentang klausula eksonerasi yang berpengaruh signifikan terhadap sikap terkait klausula eksonerasi (H1). Artinya, semakin baik pengetahuan konsumen terkait klausula eksonerasi, maka konsumen akan semakin keberatan dan menolak klausula eksonerasi. Pengaruh pengetahuan terhadap sikap dikatakan signifikan karena menunjukkan nilai t-value lebih dari 1,96 (Gambar 2).

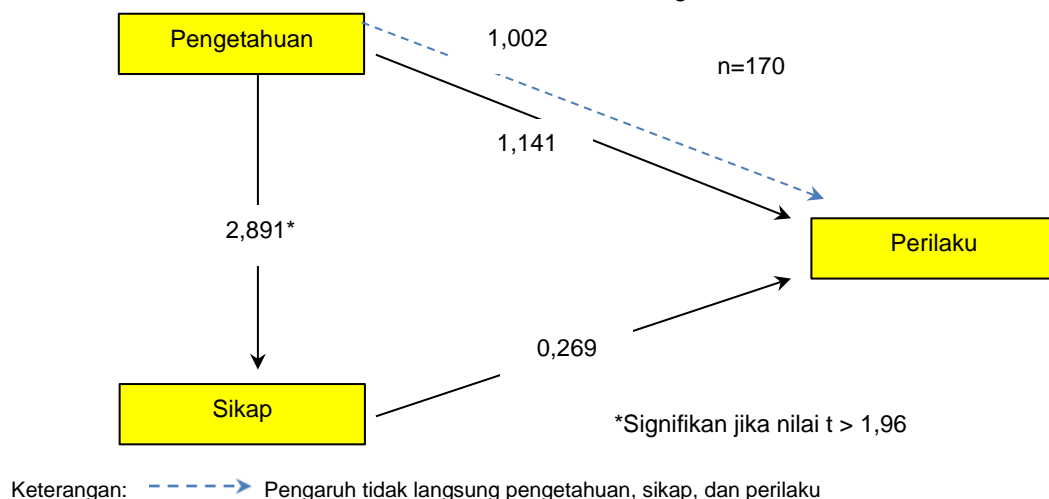
Kemudian, dua hipotesis lainnya yakni pengaruh pengetahuan terhadap perilaku dan pengaruh sikap terhadap perilaku tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Artinya, pengetahuan yang baik dan sikap yang baik tidak serta merta membuat perilaku terkait klausula baku menjadi semakin baik. Pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku melalui sikap, artinya pengetahuan tidak membentuk sikap terlebih dahulu untuk kemudian membentuk perilaku. Hasil analisis jalur faktor yang

memengaruhi perilaku untuk nilai faktor muatan disajikan pada Gambar 3.

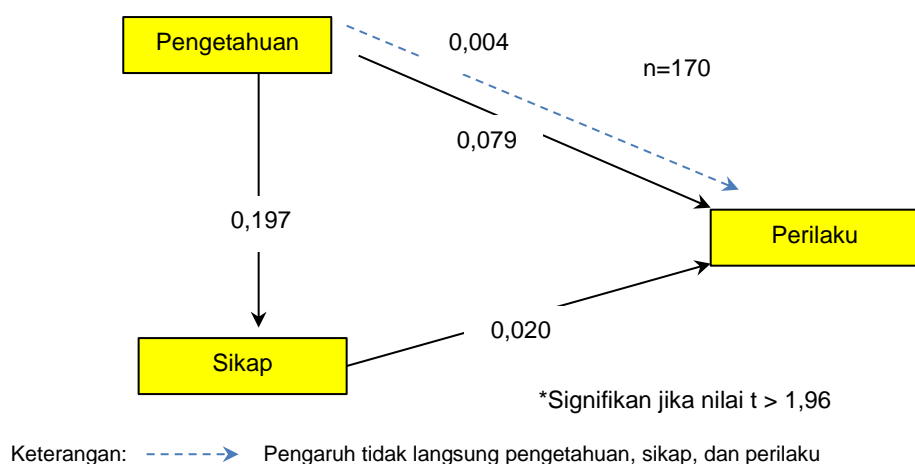
Peran BPSK dalam Mengawasi Pencantuman Klausula Eksonerasi

Wawancara mendalam dilakukan dengan Bapak MSU yang menjabat Ketua Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Indonesia (YLPKI) Jawa Timur, anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), dan mantan Ketua BPSK. Berdasarkan hasil wawancara, disimpulkan bahwa peran BPSK dalam mengawasi klausula baku masih belum efektif. Hal ini terungkap dalam kutipan langsung sebagai berikut:

'Peranan BPSK di dalam undang-undang perlindungan konsumen yang diberikan hak mengawasi klausula baku ini tidak ada pegangan yang jelas. Artinya begini, untuk mengawasi 'kan harus ada suatu ukuran yang menjadi pegangan. Nah, ukurannya karena di dalam klausula baku di dalam pasal 18. Itu ada salah satu pasal yang menegaskan bahwa semua klausula baku harus menyesuaikan dengan undang-undang perlindungan konsumen. Nah, yang bisa beli di lembaga siapa itu? Lembaga apa yang sudah menguji yang diberikan wewenang menguji bahwa suatu klausula baku itu sudah sesuai atau tidak. Jadi, seharusnya sebelum klausula baku itu dibuat sebagai satu dasar suatu perdagangan atau sebagai suatu perjanjian barang atau jasa itu ada lembaga yang bisa mensertifikasi dan bisa menguji bahwa klausula baku itu sudah sesuai dengan undang-undang Perlindungan Konsumen. Kalau memang nanti di situ tidak sesuai, baru tingkatannya BPSK yang menunjukkan bahwa ini sudah terjadi pelanggaran karena menjual klausula baku yang tidak sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.'



Gambar 2 Hasil analisis jalur (nilai t)



Gambar 3 Hasil analisis jalur (nilai koefisien beta)

'Karena tidak disertifikasi dan tidak diuji oleh suatu lembaga yang memang berhak menguji klausula baku (Ini yang tidak ada). Seharusnya BPKN-lah yang punya wewenang itu. Seharusnya BPKN bisa membuat suatu usulan kepada pemerintah agar BPKN secara nasional bisa melakukan sertifikasi dan uji kelayakan semua klausula baku yang dipakai oleh pelaku usaha. Kenapa? Karena BPSK itu sering kesulitan. Saya sendiri selaku BPSK Surabaya tahun 2015-2020. Mengalami kesulitan yaitu semua klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha itu dibuat oleh manajemen kantor pusat yang seringkali berdomisili di Jakarta. Kemudian, mereka sebagai cabang hanya melaksanakan sebagai perintah suatu klausula baku yang sudah dibuat oleh kantor pusat, seperti kantor Perbankan, kantor PLN, kantor leasing, dan yang punya pembiayaan, dsb. Itu semuanya disiapkan oleh kantor pusat, dan kantor cabang tidak punya hak untuk menilai cocok tidaknya. Nah, BPSK mau mengatakan bahwa itu sesuai atau tidak, itu butuh waktu, butuh pengkajian. Seharusnya BPKN lebih berperan dan lebih menunjukkan suatu peranannya di bidang klausula baku dalam membantu, melangkah, mendorong BPSK bisa efektif di daerah-daerah dalam melakukan penelitian dan pengujian klausula baku. Jadi bagaimana BPKN itu bisa berfungsi bahwa klausula baku yang mau dijual dan dipasarkan pada praperjanjian itu sudah lolos dari penelitian BPKN karena itu bersifat nasional.'

'BPSK harus melakukan satu gerakan secara nasional. Bahwa BPSK-BPSK yang ada di Indonesia ini duduk bersama, menyuarakan bersama agar

ada suatu lembaga atau memberikan wewenang kepada BPKN untuk meneliti dan memberikan hak kewenangan untuk mengoreksi klausula baku yang ada di Indonesia, yang ada di perusahaan-perusahaan BUMN, BUMD, Swasta, koperasi, maupun bank. Itu harus mengoreksi kembali. Diberi kewenangan BPKN itu untuk memverifikasi atau memvalidasi bahwa klausula baku itu semuanya sudah sesuai dengan UUPK atau belum. Karena amanat UU itu sudah menegaskan bahwa klausula baku yang dibuat oleh suatu perusahaan harus sesuai dengan UUPK. Nah, OJK harus sadar itu bahwa apakah UU di perbankan atau di jasa keuangan non bank seperti asuransi itu sudah sesuai dengan UUPK atau tidak. Itu harus diberikan wewenang kepada BPKN untuk meneliti. BPSK itu harus kerjasamanya ke sana. Harus akomodatif. Meminta kepada perusahaan perbankan, meminta perusahaan jasa keuangan non bank untuk meminta dikoreksi dan divalidasi klausula baku kepada BPKN. Jadi, ada satu itikad baik, benar-benar ingin melindungi konsumen.'

BPSK masih belum memiliki petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan yang jelas untuk menentukan suatu syarat dan ketentuan mengenai pelanggaran Pasal 18 UUPK No. 8 Tahun 1999. Substansi pengaturan larangan klausula baku dalam UUPK No. 8 Tahun 1999 masih sangat kurang dan multi tafsir. Keterbatasan sumber daya manusia terutama di bidang hukum juga menjadi salah satu penyebab BPSK masih belum efektif dalam menjalankan tugasnya. Selanjutnya, terkait batasan dan ruang lingkup antara BPSK dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam

pengawasan klausula baku di sektor jasa keuangan, pada praktiknya saat ini masih belum ada batasan yang jelas sehingga menimbulkan kerancuan dan tumpang tindih dalam hal penyelesaian sengketa, penegakan hukum, dan kewenangan mengadili.

PEMBAHASAN

Penelitian ini mengadopsi teori *Knowledge, Attitude, Practice* (KAP) untuk menganalisis pengaruh dari pengetahuan dan sikap terhadap perilaku konsumen dalam konteks klausula eksonerasi. Teori KAP membagi proses perilaku manusia menjadi tiga langkah yaitu memperoleh pengetahuan, menghasilkan sikap/keyakinan, dan membentuk praktik/perilaku manusia (Wang *et al.*, 2020). Konsumen perlu memiliki tingkat pengetahuan, sikap, dan perilaku terkait klausula eksonerasi yang baik karena perkembangan aktivitas ekonomi mengakibatkan maraknya penggunaan perjanjian sepihak oleh pelaku usaha. Konsumen yang memiliki posisi lebih lemah dibanding pelaku usaha memiliki kerentanan mengalami penipuan dan kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha melalui pencantuman klausula eksonerasi.

Klausula sering ditemukan pada formulir kontrak atau kuitansi saat konsumen melakukan transaksi dengan penjual. Penerapan kontrak yang berisi klausula umumnya dilakukan melalui empat metode, yaitu: (1) penandatanganan dokumen yang memuat perjanjian baku, (2) pemberitahuan melalui dokumen perjanjian yang tidak ditandatangani konsumen, (3) penunjukkan dalam dokumen perjanjian yang hanya merujuk kepada syarat-syarat baku, serta (4) pemberitahuan melalui papan pengumuman yang dipasang di tempat yang jelas dan mudah dibaca (Roesli, Sarbini, & Nugroho, 2019). Perusahaan menetapkan syarat dan ketentuan sebagai bentuk itikad baik dalam bertransaksi dengan konsumen (Barkatullah & Djumadi, 2018). Namun, seringkali syarat dan ketentuan tersebut bersifat "pengecualian" yang disebut klausula eksonerasi dengan tujuan untuk melepaskan pelaku usaha dari tanggung jawab terhadap kerugian (Syamsudin, 2018). Konsumen umumnya cenderung tertarik dan hanya fokus pada produk barang atau layanan yang ditawarkan oleh pelaku usaha, sehingga tidak akan membiarkan syarat dan ketentuan dalam kontrak menghalangi transaksi (Faure & Luth, 2011).

Istilah klausula baku dan klausula eksonerasi masih jarang diketahui oleh konsumen. Konsumen perlu memahami definisi, tujuan,

serta aturan pencantuman dan pengawasan klausula eksonerasi agar dapat mengambil sikap yang bijak ketika menemukan klausula yang merugikan. Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan konsumen terkait klausula eksonerasi masih kurang. Masih banyak konsumen yang tidak mengetahui bahwa pada syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh pelaku usaha bisa terdapat klausula eksonerasi atau syarat dan ketentuan yang merugikan konsumen. Temuan penelitian ini sejalan dengan studi Chrisdanty (2020) bahwa hanya sedikit konsumen yang mengetahui tentang aturan pencantuman klausula eksonerasi, itu pun dengan pengetahuan yang sedikit. Selebihnya bukan saja tidak paham mengenai aturan pencantuman klausula eksonerasi, namun juga tidak mengetahui definisi klausula eksonerasi. Responden hanya memahami bahwa ketentuan yang dibuat penjual merupakan syarat atau ketentuan untuk mengamankan diri dari konsumen yang beritikad buruk. Konsumen juga masih kurang dalam pemahaman tentang hukum pembatasan klausula baku (Nirwandani, 2018).

Selain memiliki pengetahuan terkait klausula eksonerasi, konsumen juga perlu memiliki sikap yang baik dalam menghadapi klausula eksonerasi. Sebaiknya konsumen dapat memiliki sikap menolak dan tidak menerima klausula eksonerasi. Hasil survei menunjukkan bahwa sikap konsumen terkait klausula eksonerasi masih terkategori kurang. Sikap adalah penilaian yang melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan perasaan untuk melakukan suatu tindakan terhadap suatu objek (Afroz & Ilham, 2020; Am & Simanjuntak, 2020). Penelitian ini menemukan bahwa separuh responden keberatan terhadap klausula baku, tetapi tetap menerimanya. Hal seperti ini sejalan dengan temuan Bakar dan Amin (2016) yang menyimpulkan bahwa konsumen cenderung akan menandatangani syarat dan ketentuan, meskipun menyadari ada ketentuan yang dapat merugikan konsumen. Konsumen umumnya hanya fokus pada hal positif dari produk barang atau layanan yang ditawarkan oleh pelaku usaha, sehingga tidak memerdulikan dan tidak berdaya untuk menolak klausula yang merugikan (Becher & Benoliel, 2021). Hal ini disebabkan oleh kebutuhan konsumen atas barang atau jasa sehingga konsumen terpaksa menerima klausula (Tobing, 2019). Sementara yang perlu dilakukan jika konsumen merasa keberatan adalah tidak menerima perjanjian tersebut.

Jika konsumen merasa keberatan dengan klausula yang berpotensi merugikan maka

konsumen perlu untuk berkomunikasi dan negosiasi kepada pelaku usaha untuk mengubah atau menghapuskan klausula yang merugikan tersebut. Konsumen harus bisa memperjuangkan haknya. Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku konsumen masih terkategori rendah. Perilaku didefinisikan sebagai tindakan individu berupa respon terhadap suatu stimulus (Afroz & Ilham, 2020). Umumnya, konsumen keberatan dengan klausula eksonerasi yang menyatakan bahwa kehilangan bukan tanggung jawab bank, nomor *handphone* yang diisi pada formulir pembukaan rekening digunakan oleh pihak bank untuk menawarkan kredit, adanya pemotongan, peraturan diubah sewaktu-waktu, perjanjian bahwa barang yang sudah dibuka dan tidak ada bukti ketika barang rusak atau apapun tidak dapat ditukar atau dikembalikan, permintaan akses informasi kontak yang ada dalam *handphone* pribadi, potongan biaya admin, segala bentuk kerugian atau kehilangan bukan lagi tanggung jawab bank, serta kebocoran data. Konsumen masih belum mengomunikasikan dan memperjuangkan haknya kepada pelaku usaha.

Salah satu bagian yang termasuk indikator dari perilaku terkait klausula eksonerasi adalah perilaku komplain konsumen ketika menemukan klausula eksonerasi yang melanggar haknya sebagai konsumen. Perilaku komplain merupakan salah satu ekspresi tindakan positif yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk menyampaikan keluhan dan ketidakpuasan serta perwujudan dari kesadaran yang tinggi akan hak konsumen. Belum terwujudnya tindakan positif konsumen terkait klausula eksonerasi berupa komplain kepada pelaku usaha, selain disebabkan oleh kebutuhan konsumen akan barang atau jasa tersebut, dapat pula dipengaruhi oleh suku budaya. Temuan penelitian Wandani dan Simanjuntak (2019) menjelaskan bahwa selain dipengaruhi oleh kepribadian dan motivasi, perilaku komplain juga dipengaruhi oleh suku budaya dan lingkungan di sekitar individu. Misalnya, budaya Jawa khususnya masyarakat Provinsi Jawa Tengah cenderung lebih halus dalam menyampaikan sesuatu dan dikemas secara implisit, sementara masyarakat Suku Bugis dan Batak akan cenderung lebih *speak up* dan menyampaikan pendapatnya secara eksplisit. Suku Batak memiliki rata-rata perilaku komplain paling tinggi diantara Suku Jawa, Suku Batak, dan Suku Bugis.

Analisis jalur menggunakan PLS menggambarkan pengaruh pengetahuan dan sikap konsumen terhadap perilaku terkait

klausula eksonerasi. Hasil menunjukkan bahwa hanya pengetahuan yang berpengaruh terhadap sikap konsumen (H1), sedangkan pengetahuan dan sikap tidak berpengaruh signifikan baik langsung maupun tidak langsung terhadap perilaku (H2 dan H3). Artinya, pengetahuan tentang klausula eksonerasi dan penolakan terhadap klausula eksonerasi tidak serta merta membuat konsumen mengambil tindakan untuk membaca, mengomunikasikan, dan memperjuangkan klausula eksonerasi pada pelaku usaha. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Baser *et al.* (2017), Kwol *et al.* (2020), Lafarga *et al.* (2021), Lim *et al.* (2016), dan Ruby *et al.* (2019) bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap sikap. Jika pengetahuan seseorang semakin baik, maka sikapnya akan semakin positif. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan temuan Alzghoul dan Abdullah (2016), Lourens *et al.* (2020), dan Samapundo *et al.* (2016) yang menyatakan baik pengetahuan maupun sikap berpengaruh signifikan terhadap perilaku. Dengan demikian, hasil penelitian ini berkontribusi terhadap teori *Knowledge, Attitude, Practice* (KAP) dengan menegaskan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap sikap. Namun, hasil lain bertentangan karena sikap dan pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku. Artinya, pengetahuan dan sikap penolakan ataupun penerimaan terhadap sesuatu tidak serta merta membuat individu mengambil tindakan positif. Pengetahuan yang memadai dan sikap yang positif terhadap perilaku masih belum cukup kuat dalam mendorong seseorang untuk bertindak. Beberapa faktor lain yang dapat mendorong seseorang bertindak adalah kelompok acuan, kepribadian, *self-esteem*, budaya, gaya hidup, dan kontrol perilaku.

Berdasarkan UUPK No. 8 Tahun 1999 Pasal 52, BPSK memiliki tugas dan wewenang dalam mengawasi pencantuman klausula baku. Untuk mengetahui peran dari BPSK dilakukan wawancara mendalam dengan Ketua Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Indonesia (YLPKI). Berdasarkan hasil wawancara, peran BPSK dalam mengawasi klausula baku masih belum efektif. Hal ini sejalan dengan penelitian Tobing (2019) yang menyimpulkan bahwa peran lembaga pengawas di Indonesia terkait klausula baku tidak efektif. Tindakan BPSK hanya sebatas meminta pelaku usaha untuk menghapus klausula yang dilarang saat sudah terjadi sengketa (Amalia, 2020). Fakta lain pada penelitian Turatmiah dan Novera (2017) menjelaskan bahwa BPSK masih belum melaksanakan tugas dan wewenangnya dalam pengawasan pencantuman klausula eksonerasi

secara langsung di lapangan. Pengawasan klausula eksonerasi yang dilaksanakan oleh BPSK Palembang hanya terbatas pada pengawasan setelah adanya sengketa, sedangkan pengawasan klausula eksonerasi secara langsung terutama pada nota pembelian barang atau jasa belum dilaksanakan sama sekali.

Khusus pada sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) turut mengatur ketentuan pencantuman klausula baku. Pencantuman klausula yang dilarang, yaitu: (a) memuat klausula eksonerasi yang menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), ataupun mengurangi hak/menambah kewajiban konsumen, serta (b) memiliki indikasi penyalahgunaan keadaan dapat berupa dengan sengaja atau tidak sengaja PUJK tidak menjelaskan manfaat, biaya, dan resiko dari produk dan/atau layanan yang ditawarkan (Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 13/SEOJK.07/2014 tentang Perjanjian Baku). Bank Indonesia juga turut mengatur pencantuman klausula baku di sektor keuangan yang melarang pelepasan/pengalihan tanggung jawab PUJK, pengurangan manfaat, maupun pernyataan tunduknya konsumen atas aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa pemanfaatan sistem pembayaran oleh konsumen (Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran).

Peran yang belum efektif dan masih lemah ini disebabkan oleh beberapa hal. Berdasarkan hasil wawancara, dijelaskan bahwa BPSK masih belum memiliki petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis untuk menentukan melanggar atau tidaknya suatu klausula baku. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Turatmiyah dan Novera (2017) yang menjelaskan bahwa alasan BPSK belum melaksanakan tugas dan wewenangnya secara langsung dalam pengawasan pencantuman klausula eksonerasi adalah karena belum ada aturan teknis pelaksanaan baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Selain itu, kurangnya sumber daya manusia terutama ahli hukum juga menjadi salah satu kendala yang dialami oleh BPSK. Pasal 18 UUPK No. 8 Tahun 1999 sebagai sumber acuan utama masih minim dan multi tafsir (Tobing, 2019) sehingga keberadaan UUPK sebagai upaya hukum yang dimaksudkan untuk menjamin kepastian hukum ternyata belum cukup mampu memberikan perlindungan hukum kepada konsumen (Turatmiyah & Novera, 2017).

SIMPULAN DAN SARAN

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan, sikap, dan perilaku konsumen terkait eksonerasi masih tergolong kurang. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa hanya pengetahuan yang berpengaruh signifikan terhadap sikap konsumen. Di sisi lain, peran BPSK selaku pihak yang berwenang dalam mengawasi pencantuman klausula baku masih lemah dan pasif sehingga perlindungan konsumen terkait klausula eksonerasi masih rendah.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yakni penentuan contoh dengan *nonprobability sampling* mengakibatkan hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan pada level populasi. Selanjutnya, klausula yang ditelaah belum mencakup semua bidang dalam sektor jasa keuangan dan retail sehingga tidak seluruh pelanggaran pelaku usaha terkait klausula eksonerasi masuk ke dalam penelitian ini. Terakhir, instrumen penelitian sikap hanya memiliki satu indikator sehingga kemungkinan belum dapat menggambarkan sikap konsumen terkait klausula eksonerasi. Saran penelitian selanjutnya adalah dapat mengembangkan indikator sikap lebih lanjut dan melakukan kajian klausula eksonerasi pada sektor strategis lain seperti transportasi, telekomunikasi, logistik, dan sebagainya.

Implikasi kebijakan dari penelitian ini antara lain, pemerintah khususnya Kementerian Perdagangan RI perlu melakukan pembinaan terhadap BPSK terutama dalam menjalankan fungsinya melakukan pengawasan klausula baku. Petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis sebagai acuan dalam melakukan pengawasan juga perlu dibuat sehingga BPSK tidak hanya menunggu pengaduan, namun dapat melakukan upaya jemput bola kepada para pelaku usaha untuk mengecek setiap perjanjian baku yang dimiliki oleh pelaku usaha. Selanjutnya, perlu lembaga khusus yang diberikan kewenangan untuk melakukan pengkajian dan validasi perjanjian baku yang akan diberlakukan oleh pelaku usaha agar sesuai dengan undang-undang dan standar yang berlaku. Peran ini dapat diberikan kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang merupakan lembaga non struktural yang berkedudukan di pusat. BPKN dianggap tepat karena umumnya formulir kontrak ditetapkan oleh pelaku usaha di tingkat pusat bukan di level cabang yang berada di kabupaten/kota. Hal lain yang disarankan adalah pemerintah perlu membuat regulasi turunan seperti Peraturan Pemerintah dari Pasal 18 UUPK No. 8 tahun 1999 agar lebih

implementatif. Terakhir, dari sisi konsumen, pengetahuan tentang klausula eksonerasi harus ditingkatkan melalui edukasi konsumen cerdas yang selama ini sudah sering dilakukan oleh pemerintah dan lembaga-lembaga perlindungan konsumen. Muatan materi klausula eksonerasi disertai contoh-contoh di lapang harus lebih banyak disampaikan sehingga konsumen Indonesia lebih mengenal contoh klausula yang melanggar haknya sebagai konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia yang telah mendanai penelitian ini, Institut Pertanian Bogor, serta seluruh responden dan informan atas kesediaannya dalam membantu kelancaran selama proses pengumpulan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Afroz, N., & Ilham, Z. (2020). Assessment of knowledge, attitude and practice of university students towards sustainable development goals (sdgs). *JISDeP – The Journal of Indonesia Sustainable Development Planning*, 1(1), 31-44. doi: 10.46456/jisdep.v1i1.12
- Alzghoul, B. I., & Abdullah, N. A. C. (2016). Pain management practices by nurses: An application of the knowledge, attitude and practices (kap) model. *Global Journal of Health Science*, 8(6), 154. doi: 10.5539/gjhs.v8n6p154
- Am, M. R. I., & Simanjuntak, M. (2020). Nilai dan kontrol diri sebagai faktor pembentuk sikap dalam perilaku pembelian impulsif antargenerasi. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 13(3), 262-276. doi: 10.24156/jikk.2020.13.3.262
- Amalia, L. (2020). Peran badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Karawang terhadap penerapan klausula baku ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen. *Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, 5(1), 11. doi: 10.36805/jjih.v5i1.1266
- Anjani, I. A. M. C., & Purwono, I. W. N. (2020). Tanggung jawab pelaku usaha terhadap pencantuman klausula eksonerasi pada nota laundry. *Jurnal Kertha Semaya*, 8(3), 438-451. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/57489/33634>
- Ardhya, S. (2019). Product liability dan relevansi klausula baku yang mengandung eksonerasi dalam transaksi gitar elektrik. *Ganesha Law Review*, 1(2), 90-105. Retrieved from <https://ejournal2.undiksha.ac.id/index.php/GLR/article/view/57/39>
- Bakar, E., & Amin, N. (2016). Consumer's awareness and practices towards 'exclusion clause' and its position under Malaysian law. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*. 19(2), 15-26. Retrieved from <http://psasir.upm.edu.my/id/eprint/14029/>
- Barkatullah, A. H., & Djumadi. (2018). Does self-regulation provide legal protection and security to e-commerce consumer?. *Electronic Commerce Research and Applications*, 30, 94-101. doi: 10.1016/j.elerap.2018.05.008
- Baser, F., Ture, H., Abubakirova, A., Sanlier, N., & Cil, B. (2017). Structural modeling of the relationship among food safety knowledge, attitude and behavior of hotel staff in Turkey. *Food Control Journal*, 73, 438-444. doi: 10.1016/j.foodcont.2016.08.032
- [BPKN] Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2021). Data pengaduan Januari – Oktober 2021. Jakarta.
- Becher, S. I., & Benoliel, U. (2021). Dark contracts. *Law & Society: Family Law*. doi: 10.2139/ssrn.3911528
- Chrisdanty, F. (2020). Tingkat pemahaman konsumen dan pelaku usaha terhadap pencantuman klausula baku dan pengawasannya oleh BPSK di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Kajian Perencanaan Pembangunan*, 3(1), 94-103. Retrieved from <https://jurnalpangripta.malangkota.go.id/index.php/PANGRIPTA/article/view/80/47>
- Creswell, J. (2016). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. California, United State (US): Sage Publications.
- Faure, M., & Luth, H. (2011). Behavioural economics in unfair contract terms. *Journal of Consumer Policy*, 34(3), 337-358. doi: 10.1007/s10603-011-9162-9
- Hayati, F. W., Hosen, M., & Hidayah, L. N. (2020). Perlindungan hukum terhadap konsumen pada situs belanja online Shopee ditinjau dari perundang-undangan. *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law*, 1(1), 73-88. doi: 10.22437/zaaken.v1i1.8281
- Khomsan, A. (2000). *Teknik pengukuran pengetahuan gizi*. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor

- Kwol, V. S., Eluwole, K. K., Avci, T., & Lasisi, T. T. (2020). Another look into the knowledge attitude practice (kap) model for food control: An investigation on the mediating role of food handlers' attitudes. *Food Control Journal*, 110, 1-8. doi: 10.1016/j.foodcont.2019.107025
- Lafarga, T., Rodríguez-Bermúdez, R., Morillas-España, A., Villaró, S., García-Vaquero, M., Morán, L., ... & Acién-Fernández, F. (2021). Consumer knowledge and attitudes towards microalgae as food: The case of Spain. *Algal Research Journal*, 54, 1-11. doi: 10.1016/j.algal.2020.102174
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W Jr., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Adequacy of sample size in health studies*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Lestari, A. P., & Utomo, S. L. (2020). Kepastian perlindungan hukum pada klausula baku dalam perjanjian pinjaman online di Indonesia. *Supremasi Jurnal Hukum*, 2(2), 178. doi: 10.36441/supremasi.v3i1.124
- Lim, T. P., Chye, F. Y., Sulaiman, M. R., Suki, N. M., & Lee, J. S. (2016). A structural modeling on food safety knowledge, attitude, and behaviour among Bum Bum Island Community of Semporna, Sabah. *Food Control Journal*, 60, 241-246. doi: 10.1016/j.foodcont.2015.07.042
- Liu, C., Liu C., Wang, D., & Zhang, X. (2019). Knowledge, attitudes and intentions to prescribe antibiotics: A structural equation modeling study of primary care institutions in Hubei, China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13), 1-16. doi: 10.3390/ijerph16132385
- Lourens, A., Hodgkinson, P., & Parker, R. (2020). Acute pain assessment and management in the prehospital setting, in the Western Cape, South Africa: A knowledge, attitudes and practices survey. *BMC Emergency Medicine*, 20(1), 1-12. doi: 10.118/s12873-020-00315-0
- Nirwandani, N. S. (2018). Klausula eksonerasi dalam karcis parkir di Terminal Arjosari Kota Malang menurut hukum perlindungan konsumen dan hukum Islam. *Journal of Islamic Business Law*, 2(3), 106-118. Retrieved from <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/jibl/article/view/668>
- Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/16965/peraturan-bi-no-161pbi2014-tahun-2014>
- Pratiwi, H. (2020). Analisis yuridis klausul disclaimer oleh pelaku usaha pada situs jual beli online (e-commerce). *Indonesian Private Law Review*, 1(1), 37-48. doi: 10.25041/iplr.v1i1.2047
- Priyono, E. A. (2017). Peranan asas itikad baik dalam kontrak baku (upaya menjaga keseimbangan bagi para pihak). *Diponegoro Private Law Review*, 1(1), 13-22. Retrieved from <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dplr/article/view/1934>
- Putra, P. E. M. A., Adnyani, N. K. S., & Ardhya, S. N. (2021). Perlindungan konsumen jasa parkir di Kabupaten Badung terkait pencantuman klausula eksonerasi ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. *Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*, 4(2), 506. doi: 10.23887/jatayu.v4i2.38140
- Rahmawati, I., Yuliati, & Santoso, B. (2020). Perlindungan hukum bagi konsumen atas pencantuman klausula eksonerasi dalam bisnis pinjam-meminjam uang berbasis teknologi informasi di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 5(2), 202-212. doi: 10.17977/um019v5i2p202-212
- Rizky, T., & Rismawati. (2017). Perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian sewa-menyewa safe deposit box pada Bank Mandiri Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, 1(2), 158-172. Retrieved from <http://www.jim.unsyiah.ac.id/perdata/article/view/13078/5247>
- Roesli, M., Sarbini, S., & Nugroho, B. (2019). Kedudukan perjanjian baku dalam kaitannya dengan asas kebebasan berkontrak. *DiH: Jurnal Ilmu Hukum*, 15(1), 1-8. doi: 10.30996/dih.v15i1.2260
- Ruby, G. E., Abidin, U. F. U. Z., Lihan, S., Jambari, N. N., & Radu, S. (2019). Predicting intention on safe food handling among adult consumers: A cross sectional study in Sibu District, Malaysia. *Food Control Journal*, 106, 106696. doi: 10.1016/j.foodcont.2019.06.022
- Samapundo, S., Thanh, T. C., Khaferi, R., & Devlieghere, F. (2016). Food safety knowledge, attitudes and practices of street food vendors and consumers in Ho Chi

- Minh City, Vietnam. *Food Control Journal*, 70, 79-89. doi: 10.1016/j.foodcont.2016.05.037
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014 tentang Perjanjian Baku. Retrieved from <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/regulasi/surat-edaran-ojk/default.aspx>
- Syamsudin, M. (2018). Perlindungan hukum konsumen atas penerapan klausula baku. *Jurnal Yudisial*, 11(1), 91-112. doi: 10.29123/jy.v11i1.252
- Thomas, D., & Zachariah, S. (2018). Knowledge, attitude, and practice of pharmacovigilance in developing countries. *Academic Press*, 177-193. doi: 10.1016/B978-0-12-811228-1.00011-X
- Tobing, D. M. L. (2019). *Klausula baku: Paradoks dalam penegakan hukum perlindungan konsumen*. Jakarta, Indonesia (ID): PT Gramedia Pustaka Utama.
- Turatmiah, S., & Novera A. (2017). Peran badan penyelesaian sengketa konsumen dalam pengawasan klausula baku di Kota Palembang. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 24(1), 147-165. doi: 10.20885/iustum.vol24.iss1.art8
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. 20 April 1999. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Jakarta.
- Wandani, D., & Simanjuntak, M. (2019). Kepribadian, motivasi, dan perilaku complain berdasarkan suku. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 12(3), 237. doi: 10.24156/jikk.2019.12.3.236
- Wang, J., Chen, L., Yu, M., & He, J. (2020). Impact of knowledge, attitude, and practice (kap)-based rehabilitation education on the kap of patients with intervertebral disc herniation. *Ann Palliat Med*, 9(2), 388-393. doi: 10.21037/apm.2020.03.01
- You, S., & Han, W. (2020). Approaching knowledge, attitudes, and practices model for elderly with dementia who are suspected to have hearing impairment in Korea. *Journal of Audiology & Otology*, 24(1), 40. doi: 10.7874/jao.2019.00094