

# **KAJIAN KLASULA BAKU BERDASARKAN ANALISIS KONTEN, PENGETAHUAN KONSUMEN, DAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

**CYNDANA HAERANI PRATIWI**



**DEPARTEMEN ILMU KELUARGA DAN KONSUMEN  
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2023**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



*@Hak cipta milik IPB University*

IPB University



IPB University  
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Kajian Klausula Baku Berdasarkan Analisis Konten, Pengetahuan Konsumen, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, April 2023

Cyndana Haerani Pratiwi  
NIM I24170009



## ABSTRAK

CYNDANA HAERANI PRATIWI. Kajian Klausula Baku Berdasarkan Analisis Konten, Pengetahuan Konsumen, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dibimbing oleh LILIK NOOR YULIATI.

Penggunaan klausula baku merupakan upaya efisiensi yang dilakukan pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian klausula baku sektor jasa keuangan dan ritel terhadap UUPK; mengidentifikasi tingkat pengetahuan, sikap, dan perilaku konsumen terhadap klausula baku; serta mengeksplorasi peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam mengawasi klausula baku. Penelitian ini menggunakan desain *mixed methods*, melalui deskriptif kualitatif (hasil analisis konten dan *in-depth interview*) serta deskriptif statistik dari hasil survei *online* terhadap 123 responden. Hasil menunjukkan bahwa masih terdapat klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan UUPK. Konsumen memiliki tingkat pengetahuan, sikap, dan perilaku yang rendah terhadap klausula baku. Peran BPSK dalam melakukan pengawasan klausula baku juga belum efektif, karena tidak ada pedoman yang jelas untuk melakukan pengawasan. Oleh karena itu, konsumen diharapkan dapat menjadi lebih kritis dan berdaya saat berhadapan dengan klausula baku, juga pemerintah perlu meningkatkan edukasi kepada konsumen terkait klausula baku dan melakukan pengawasan klausula baku sebagai wujud implementasi perlindungan konsumen di Indonesia.

Kata kunci: BPSK, klausula baku, konsumen, pelaku usaha.

## ABSTRACT

CYNDANA HAERANI PRATIWI. The Study of Standard Clauses based on Content Analysis, Consumer Knowledge, and Consumer Dispute Resolution Agency. Supervised by LILIK NOOR YULIATI.

The use of standard clauses is an effort to efficiency by business actors. This study aims to analyze the conformity of the standard clauses of financial services and retail sectors to the UUPK; identify the level of knowledge, attitudes, and consumer behavior towards standard clauses; and exploring the role of BPSK in supervising standard clauses. This research used a mixed methods design, through descriptive qualitative (the results of content analysis and in-depth interview) and descriptive statistics from the results of an online survey of 123 respondents. The results show there are still standard clauses that contrary to the UUPK. Consumers have a low level of knowledge, attitudes and behavior towards standard clauses. BPSK's role in supervising standard clauses is also not effective, because there are no clear guidelines for conducting supervision. Therefore, consumers are expected to be more critical and empowered when dealing with standard clauses, also the government needs to increase education to consumers regarding standard clauses and supervise standard clauses as a form of implementing consumer protection in Indonesia.

Keywords: BPSK, business actors, consumers, standard clauses.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2023  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

# **KAJIAN KLAUSULA BAKU BERDASARKAN ANALISIS KONTEN, PENGETAHUAN KONSUMEN, DAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

**CYNDANA HAERANI PRATIWI**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana pada  
Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen

**DEPARTEMEN ILMU KELUARGA DAN KONSUMEN  
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2023**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University



*@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Irni Rahmayani Johan, S.P., M.M.
- 2 Risda Rizkillah, S.Si., M.Si.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University

Judul Skripsi : Kajian Klausula Baku Berdasarkan Analisis Konten, Pengetahuan  
Konsumen, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen  
Nama : Cyndana Haerani Pratiwi  
NIM : 124170009

Disetujui oleh



Pembimbing 1:  
Dr. Ir. Lilik Noor Yulianti, M.FSA  
NIP 19640718 198903 2 003



---

Diketahui oleh

Ketua Kerua Departemen Ilmu Keluarga dan  
Konsumen  
Dr. Tin Herawati, S.P., M.Si  
NIP 19720428 200604 2 007



---

Tanggal Ujian:  
20 Maret 2023

Tanggal Lulus: 12 APR 2023





## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanahu wa ta'ala*, karena atas limpahan karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kajian Klausula Baku Berdasarkan Analisis Konten, Pengetahuan Konsumen, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sains di Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang turut membantu dan memberi dukungan dalam pembuatan skripsi ini. Rasa hormat dan terima kasih penulis ucapkan kepada Dr. Megawati Simanjuntak, S.P., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi pertama yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga proses penyusunan dari proposal penelitian hingga pengolahan data berjalan lancar. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, M.FSA selaku pembimbing skripsi kedua yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan motivasi bagi saya untuk melanjutkan proses pembuatan skripsi ini hingga akhir berjalan dengan lancar. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Dr. Irni Rahmayani Johan, S.P., M.M. selaku dosen penguji 1 dan Risda Rizkillah, M.Si selaku dosen penguji 2 juga pemandu seminar hasil yang telah memberikan masukan dan arahan untuk penyempurnaan skripsi ini, serta kepada Dr. Ir. Diah Krisnatuti, M.S. selaku dosen pembimbing akademik dan seluruh dosen di Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama masa perkuliahan.

Ungkapan terima kasih tidak lupa penulis sampaikan kepada keluarga, Bapak Toto Triharyanto dan Ibu Yeni Haertina Diyanti selaku orang tua penulis, serta adik Agung Dwi Kurniyanto yang telah memberikan doa, dukungan moril, dan materiil. Terima kasih juga kepada Cep Abdul Baasith, Yulianah, Eka Rahmadiani, Farah Salsabila selaku rekan satu departemen atas kesediaannya yang telah banyak membantu kelancaran penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Tidak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada Dellariza, Dewa Ayu Kirana, Raden Roro Arinda, Ayomi, Grace, Fira, Berliana, Lidia, dan Arabella selaku para sahabat atas segala dukungan dan motivasi personal. Terakhir, penulis sampaikan terima kasih kepada seluruh responden dan narasumber atas kesediaannya dalam membantu kelancaran proses pengumpulan data, serta berbagai pihak lainnya yang turut berkontribusi memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kemajuan ilmu pengetahuan. Kritik dan saran akan sangat diharapkan agar penulisan menjadi lebih baik.

Bogor, April 2023

*Cyndana Haerani Pratiwi*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University

## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	iv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Klausula Baku	6
2.2 Undang-Undang dan Peraturan Tentang Klausula Baku	8
2.3 Perlindungan Konsumen	9
2.4 Pengetahuan	11
2.5 Sikap	11
2.6 Perilaku	11
2.7 Jasa Keuangan	12
2.8 Ritel	12
2.9 Kerangka Pemikiran Penelitian	12
III METODE PENELITIAN	13
3.1 Desain dan Waktu Penelitian	13
3.2 Teknik Penentuan Sampel	14
3.3 Teknik Pengambilan Data	14
3.4 Variabel Penelitian	14
3.5 Analisis Data	16
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 Kesesuaian Klausula Baku Sektor Jasa Keuangan dan Ritel dengan UUPK	17
4.2 Karakteristik, Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Konsumen tentang Klausula Baku	22
4.3 Peran BPSK dalam Melakukan Pengawasan Klausula Baku	29
4.4 Pembahasan	32
4.5 Implikasi pada Ilmu Pengetahuan	36
4.6 Implikasi pada BPSK dan Pemerintah	36
4.7 Keterbatasan Penelitian	37
V SIMPULAN DAN SARAN	38
5.1 Simpulan	38
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	47
RIWAYAT HIDUP	66



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**DAFTAR TABEL**

1	Variabel, definisi operasional, dan indikator operasional	15
2	Tujuan, responden, teknik pengambilan data, dan analisis data dalam penelitian	17
3	Karakteristik responden	22
4	Sebaran responden berdasarkan pengetahuan tentang klausula baku	24
5	Sektor yang sering ditemukan klausula baku oleh konsumen	24
6	Letak klausula baku jasa keuangan yang sering ditemui konsumen	25
7	Letak klausula baku pada sektor ritel yang sering ditemui konsumen	25
8	Persentase pengalaman konsumen menghadapi permasalahan klausula	25
9	Persentase lembaga perlindungan konsumen yang diketahui konsumen	26
10	Sebaran data sikap konsumen terhadap klausula baku	26
11	Sebaran data perilaku konsumen terhadap klausula baku	27
12	Kategori indeks variabel pengetahuan, sikap, dan perilaku	28
13	Pengaruh Karakteristik, Pengetahuan, dan Sikap Konsumen Terhadap	29

**DAFTAR GAMBAR**

1	Kerangka pemikiran penelitian	13
2	Klausula baku pada formulir pembukaan rekening Bank BRI	18
3	Klausula baku pada <i>fintech</i> ALAMI	19
4	Klausula baku pada struk pembelian dan kuitansi	20
5	Klausula baku toko <i>online</i> di Tokopedia	21
6	Klausula baku yang tercantum pada resi pengiriman	22

**DAFTAR LAMPIRAN**

1	Lampiran 1 Kuesioner survei	48
2	Lampiran 2 Pedoman pertanyaan <i>in-depth interview</i>	56
3	Lampiran 3 Hasil <i>In-depth interview</i>	58