

**IMPLEMENTASI KETENTUAN PASAL 18 UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT PENGGUNAAN  
KLAUSULA EKSONERASI PADA BUKTI TRANSAKSI BARANG DI KOTA  
SINGARAJA**

Ni Luh Eniasih, Komang Febrinayanti Dantes, Si Ngurah Ardhya  
Program Studi Ilmu Hukum  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Indonesia

e-mail: [[luheni16@gmail.com](mailto:luheni16@gmail.com), [febrinayanti.dantes@undiksha.ac.id](mailto:febrinayanti.dantes@undiksha.ac.id),  
[ngurah.ardhya@undiksha.ac.id](mailto:ngurah.ardhya@undiksha.ac.id)]

**Abstrak**

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis dan mengkaji implementasi ketentuan Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Penggunaan Klausula *Eksonerasi* pada pelaku usaha barang di Kota Singaraja. Dalam praktiknya, pelaku usaha menolak tuntutan konsumen yang mengalami kerugian akibat produk yang dijualnya. Penolakan pelaku usaha dituangkan dalam bentuk klausula *eksonerasi* pada bukti transaksinya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris yang bersifat deskriptif. Penentuan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dalam bentuk *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuisioner, dan studi dokumen. Pengolahan dan analisis data dilakukan secara kualitatif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa implementasi ketentuan Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum efektif diterapkan oleh pelaku usaha barang di Kota Singaraja di Singaraja akibat lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh struktur hukum serta lemahnya budaya hukum masyarakat yaitu pelaku usaha dan konsumen terkait pemahaman mengenai ketentuan penggunaan klausula baku. Adapun faktor yang menyebabkan pelaku usaha mencantumkan klausula *eksonerasi* dalam bukti transaksinya, yaitu kekhawatiran pelaku usaha terhadap perilaku konsumen yang beritikad tidak baik, kebijakan pelaku usaha, kurangnya kesadaran hukum pelaku usaha terhadap penggunaan klausula *eksonerasi*, dan tidak adanya sosialisasi mengenai penggunaan klausula baku.

Kata Kunci : Jual-Beli, Klausula Baku, Klausula *Eksonerasi*.

**Abstrac**

*This study aims to analyze and review the implementation of the provisions of Article 18 Paragraph (1) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection against the Use of Exoneration Clauses in goods businesses in Singaraja City. In practice, business actors reject the demands of consumers who experience losses due to the products they sell. The refusal of business actors is stated in the form of an exoneration clause on the proof of transaction. The type of research used in this study is empirical juridical research that is descriptive. The determination of the sample used is non-probability sampling in the form of snowball sampling. Data collection techniques are carried out by observation, interviews, questionnaires, and document studies. Based on the research conducted, it can be seen that the implementation of the provisions of Article 18 Paragraph (1) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection has not been effectively implemented by goods business actors in Singaraja City in Singaraja due to weak supervision carried out by legal structures and weak legal culture of the community, namely business actors and consumers related to understanding of the provisions for the use of standard clauses. The factors that cause business actors to include exoneration clauses in their transaction proofs are business actors' concerns about consumer behavior in bad faith, business policies, lack of legal awareness of business actors on the use of exoneration clauses, and the absence of socialization regarding the use of standard clauses.*

**Keywords:** *Buying and selling, standard clause, exoneration clause.*

## PENDAHULUAN

Saat ini hukum perlindungan konsumen mendapatkan perhatian yang signifikan di Indonesia. Hal ini dikarenakan hukum perlindungan konsumen berkaitan dengan aturan-aturan yang mampu menyejahterakan masyarakat. Perlindungan konsumen semakin dianggap penting baik secara material maupun formal karena terus berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi barang dan jasa yang dihasilkan. Konsumen yang jumlahnya tidak terhingga mengakibatkan produsen melaksanakan aktivitas pemasaran dan distribusi produk barang dan jasa dengan prosedur dan mekanisme yang seefisien mungkin. “Produsen dan konsumen mempunyai hubungan yang saling ketergantungan dan membutuhkan satu sama lain” (Kristiyanti, 2022). Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Kerugian-kerugian yang dialami konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen.

Semakin meningkatkan kebutuhan konsumen tentu mengharuskan konsumen untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. “Memenuhi suatu kebutuhan guna mempertahankan kehidupan sering disebut berbelanja”. Menurut (S. N. Ardhya dkk., 2022), “perjanjian jual beli merupakan suatu kegiatan yang banyak dilakukan oleh masyarakat”. Tidak bisa dipungkiri kegiatan jual beli merupakan hal yang lumrah terjadi di sekitar kita. Produsen dan konsumen tentu mempunyai hubungan yang saling berkaitan satu sama lain. Dalam suatu kegiatan jual beli tentu akan ada perjanjian yang terjadi. Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian adalah suatu perbuatan yang terjadi antara satu orang atau lebih yang mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau lebih. Mengacu pada asas *Pacta Sunt Servanda* yang berdasar pada Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata yang menegaskan bahwa perjanjian yang dibuat, secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya (Nurfitriah, 2023:80). “Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu” (Dantes dkk., 2023). Dalam hal ini tentu berkaitan dengan syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang menyatakan bahwa syarat sahnya suatu perjanjian, yakni 1) kesepakatan kedua belah pihak, 2) kecakapan, 3) suatu hal tertentu yang dijanjikan, dan 4) suatu sebab yang halal (Ade Pratiwi Susanty dkk., 2022). Syarat pertama dan kedua merupakan syarat subjektif karena menyangkut pihak-pihak yang mengadakan perjanjian. Apabila suatu perjanjian tidak memenuhi syarat subjektif, maka perjanjian itu dapat dimohonkan pembatalannya. Kemudian syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif karena menyangkut objek perjanjian yang apabila suatu perjanjian tidak memenuhi syarat objektif akan berakibat perjanjian tersebut batal demi hukum. “Perjanjian baku adalah suatu bentuk perjanjian tertulis yang dibuat oleh salah satu pihak dalam perjanjian” (Qurratu & Yusuf, 2022).

Perjanjian baku juga merupakan suatu tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Di satu sisi, bentuk perjanjian seperti ini sangat menguntungkan jika dilihat dari berapa banyak waktu, tenaga, dan biaya yang dikeluarkan. Namun di sisi lain bentuk perjanjian seperti tentu saja menempatkan pihak yang tidak ikut membuat klausul-klausul di dalam perjanjian itu sebagai pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung sebagai pihak yang dirugikan. Sebenarnya perjanjian baku tidak perlu selalu dituangkan dalam bentuk formulir walaupun memang lazim dibuat tertulis. Misalnya dapat dibuat dalam bentuk pengumuman yang ditempelkan di tempat penjual menjalankan usahanya. Oleh karena itu, perjanjian baku adalah perjanjian yang ditetapkan secara sepihak, yaitu oleh produsen/penyalur produk (penjual) dan

mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal) sehingga pihak yang lain (konsumen) hanya mempunyai dua pilihan, yakni menyetujui atau menolaknya. Dalam pelaksanaannya, perjanjian baku tidak selalu memberikan keuntungan. Hal yang paling dikhawatirkan dalam perjanjian baku adalah pencantuman klausula *eksonerasi* dalam perjanjian tersebut. Klausula *eksonerasi* adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen. Hal ini tentu akan merugikan konsumen dalam pelaksanaannya. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, istilah *eksonerasi* sendiri tidak ditemukan, yang ada dalam undang-undang tersebut adalah “klausula baku”. Pasal 1 angka (10) mendefinisikan klausula baku sebagai setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang 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 diatur dalam ketentuan Pasal 18 Ayat (1), (2), (3), dan (4) UUPK. Pasal 18 Ayat (1) memuat isi klausula baku yang dilarang, Pasal 18 Ayat (2) memuat larangan terhadap letak atau bentuk klausula baku, Pasal 18 Ayat (3) memuat pembatalan klausula baku, dan Pasal 18 Ayat (4) memuat kewajiban pelaku usaha dalam menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK(Ardhya, 2019:93).

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, pada bulan April 2022 Kota Singaraja mengalami inflasi sebesar 0,89 persen dengan Indeks Harga Konsumen sebesar 110,87. Salah satu hal yang menyebabkan suatu daerah mengalami inflasi adalah meningkatnya permintaan atas barang dan/atau jasa akibat semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, masyarakat Kota Singaraja tentu harus membeli kebutuhan ke pelaku usaha barang dan/atau jasa. Ternyata dibalik transaksi jual beli yang dilakukan terdapat keluhan dan ketidakpuasan dari konsumen terkait kurangnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen. Berdasarkan observasi pada 25 Agustus 2023 sampai dengan 6 September 2023 ditemukan beberapa kasus mengenai penggunaan klausula *eksonerasi* di Kota Singaraja. Mengacu pada keterangan salah satu konsumen yang membeli baju di salah satu toko baju di Singaraja. Meskipun baju yang hendak dibeli oleh konsumen tersebut tidak dapat dicoba sebelum dibeli, konsumen tetap memutuskan untuk membeli baju tersebut karena didasarkan pada kebutuhan. Sesampainya di rumah, konsumen langsung mencoba baju yang telah di beli. Konsumen merasa dirugikan karena baju yang di belinya terlalu kecil untuk dipakai oleh dirinya. Kemudian konsumen mendatangi pelaku usaha dan menyampaikan keluhannya dengan harapan ada ganti rugi atau minimal baju yang telah ia beli bisa tukar. Namun, harapan konsumen sia-sia, pelaku usaha dengan tegas menolak permintaan konsumen dengan pembelaan berupa klausula *eksonerasi* dalam bukti transaksi yang menyatakan bahwa “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan kecuali ada perjanjian.” Dengan adanya klarifikasi dari pelaku usaha, konsumen terpaksa menerima kebijakan dari toko baju tersebut cukup merasa dirugikan.

Kejadian yang hampir sama juga dialami oleh seorang remaja yang ingin membelikan adiknya kue yang sedang berulang tahun di salah satu toko kue yang ada di Singaraja. Ketika sesampainya di rumah, konsumen berniat untuk menata kuenya karena takut kuenya rusak saat perjalanan. Awalnya hanya ingin menata ulang kuenya, tetapi hal tidak terduga ditemukannya. Konsumen menemukan kulit telur di beberapa bagian kuenya. Sekecil apa pun kulit telur, tentu akan membahayakan apabila tertelan. Konsumen merasa bahwa toko kue tempat ia membeli kue kurang menjaga kebersihan dalam pembuatan kue. Konsumen kemudian menghubungi toko kue untuk meminta ganti kerugian. Namun, lagi-lagi pihak toko menolak permintaan itu karena pada bukti transaksi yang telah diberikan sudah berisikan suatu perjanjian yang menyatakan bahwa “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan”. Konsumen hanya bisa menerima keputusan itu dan tidak bisa berbuat apa-apa. Permasalahan selanjutnya datang dari mahasiswa yang membeli busana adat di salah satu toko busana adat di Singaraja. Meskipun busana adat yang akan dibelinya tidak bisa di coba di dalam ruangan yang khusus, konsumen tetap membelinya karena kebutuhan. Konsumen hanya bisa mencoba busana tersebut di luar

ruangan dan harus diawasi petugas. Mengingat di luar ruangan, konsumen tentu tidak bisa mencoba busana adat itu dengan teliti karena terhalang pakaian yang ia kenakan. Meskipun demikian, konsumen tetap membelinya. Sesampainya di rumah, karena khawatir, konsumen langsung mencoba busana adat itu. Ternyata busana adat yang dibelinya terlalu besar. Konsumen tentu tidak bisa menukar atau mengembalikan karena ketika di toko tadi sudah diinformasikan bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan. Konsumen hanya bisa menerima kerugian yang dideritanya. Kerugian yang sama juga dialami oleh konsumen yang membeli pulpen di salah satu toko peralatan tulis yang ada di Singaraja. Dalam peristiwa ini konsumen membeli satu lusin pulpen dan sudah dicobanya salah satu pulpennya. Kemudian setelah dua hari, konsumen baru menyadari bahwa diantara 1 lusin pulpen itu, sebanyak 2 buah pulpen tidak bisa digunakan untuk menulis. Konsumen tentu merasa dirugikan oleh hal ini, namun konsumen menyadari di bukti transaksi yang diberikan oleh toko peralatan tulis itu telah tercantum bahwa “barang yang sudah dibeli tidak bisa ditukar atau dikembalikan dengan alasan apa pun”. Konsumen hanya bisa menerima nasib atas kerugian yang telah dialaminya.

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas dapat dilihat bahwa dalam praktiknya, penggunaan klausula baku ternyata tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Berdasarkan uraian peristiwa kerugian konsumen di atas apabila dikaitkan dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku maka jelas dapat dilihat telah terjadi kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein*. Berdasarkan kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein* yang terjadi, penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian terhadap permasalahan tersebut guna mengetahui efektifitas dari suatu aturan yang berlaku serta menemukan faktor-faktor yang memengaruhi efektifitas aturan tersebut. Agar penelitian ini terfokus pada persoalan-persoalan yang akan teliti, maka dirumuskan dua pokok permasalahan sebagai berikut: (1) bagaimana implementasi ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada transaksi pelaku usaha barang di Kota Singaraja? dan (2) Apakah yang menjadi faktor penyebab pelaku usaha barang di Kota Singaraja mencantumkan klausula *eksonerasi* pada setiap bukti transaksinya?

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, yaitu penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam artian yang nyata atau dapat dikatakan melihat, meneliti bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat (Ibrahim, J & Efendi, 2016). Adapun sifat penelitian ini adalah deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan data yang setelah diteliti mungkin mengenai keadaan ataupun gejala-gejala lainnya. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara, penyebaran kuisioner, dan studi dokumen. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan bentuk *snowball sampling*, yaitu Teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada penunjukan atau rekomendasi dari sampel sebelumnya. Data dalam penelitian ini diolah dan dianalisis secara kualitatif, yaitu jenis data yang tidak bisa diukur dengan angka.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Implementasi Ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Penggunaan Klausula *Eksonerasi* pada Bukti Transaksi Barang di Kota Singaraja**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan bentuk kepedulian pemerintah kepada masyarakat terkait dengan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam menjalankan aktivitas perekonomian. Khususnya pada Pasal 18 UUPK yang mengatur ketentuan penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari tindakan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen. Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada bulan Juli 2023 sampai Januari 2024 yang didapatkan peneliti dengan melibatkan beberapa konsumen di Kota Singaraja, yaitu konsumen atas nama Ni Kadek Sri Yulianti yang membeli baju di salah satu toko baju di Singaraja. Kronologi singkat yang diceritakan bahwa sekitar bulan Juli 2023 ia membeli baju kemeja berwarna putih di salah

satu toko yang menjual baju *thrift* di Singaraja. Saat itu, ia tidak diizinkan untuk mencoba baju kemeja tersebut. Namun, karena merasa sangat memerlukan baju tersebut untuk keperluan kuliah akhirnya ia membeli baju tersebut. Sesampainya di rumah, ia mencoba baju tersebut dan ternyata baju yang ia beli kekecilan. Setelah itu, karena merasa dirugikan, ia pun bergegas mendatangi toko tersebut untuk meminta penukaran atas baju yang dibelinya. Namun, apalah daya konsumen, pelaku usaha menolak permintaan konsumen dengan pembelaan klausula *eksonerasi* berupa “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan” yang tercantum di bukti transaksi yang telah diberikan kepadanya. Berdasarkan wawancara, ia juga menyatakan tidak mengetahui mengenai klausula baku dan klausula *eksonerasi*. Ia juga tidak mengetahui bahwa klausula yang ada dalam bukti transaksi yang ia dapatkan dilarang oleh UUPK.

Permasalahan selanjutnya datang dari mahasiswa atas nama Ni Kadek Marhaeni yang membeli busana adat di salah satu toko busana adat di Singaraja. Meskipun busana adat yang akan dibelinya tidak bisa di coba di dalam ruangan yang khusus, konsumen tetap membelinya karena kebutuhan. Konsumen hanya bisa mencoba busana tersebut di luar ruangan dan harus diawasi petugas. Mengingat di luar ruangan, konsumen tentu tidak bisa mencoba busana adat itu dengan teliti karena terhalang pakaian yang ia kenakan. Meskipun demikian, konsumen tetap membelinya. Sesampainya di rumah, karena khawatir, konsumen langsung mencoba busana adat itu. Ternyata busana adat yang dibelinya terlalu besar. Konsumen tentu tidak bisa menukar atau mengembalikan karena ketika di toko tadi sudah diinformasikan bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan. Konsumen hanya bisa menerima kerugian yang dideritanya. Sama halnya dengan konsumen sebelumnya, ia juga menyatakan tidak mengetahui mengenai klausula baku, klausula *eksonerasi*, dan larangan penggunaannya oleh UUPK.

Beranjak pada wawancara berikutnya bersama konsumen atas nama Putu Ocha Dana Parwata yang membeli baju di salah satu toko baju di Singaraja. Dalam peristiwa ini, konsumen membeli baju adat Bali dan setelah dicek kembali di rumah konsumen baru menyadari bahwa ada bagian di baju yang ia beli sobek. Konsumen menyatakan bahwa ia tidak dapat melakukan pengembalian dan penukaran baju tersebut karena klausula *eksonerasi* yang tercantum di bukti transaksinya. Ia juga menyatakan bahwa ia tidak mengetahui mengenai klausula baku dan klausula *eksonerasi* termasuk larangan penggunaan klausula *eksonerasi* oleh UUPK. Wawancara selanjutnya bersama Putu Suandeni yang membeli baju di salah satu toko baju di Kota Singaraja dan mengalami kerugian karena baju yang ia beli kebesaran. Namun apalah daya, konsumen tidak dapat mengembalikan atau menukar baju yang telah ia beli karena klausula *eksonerasi* yang tercantum di bukti transaksinya. Suandeni juga menyatakan bahwa ia mengetahui tentang klausula baku dan klausula *eksonerasi* dan pelarangannya oleh UUPK. Namun, Suandeni tidak mengetahui kemana ia harus melaporkan atas pelanggaran tersebut.

Kejadian yang hampir sama juga dialami oleh konsumen atas nama Ni Kadek Pian Siani yang ingin membelikan adiknya kue yang sedang berulang tahun di salah satu toko kue yang ada di Singaraja. Ketika sesampainya di rumah, konsumen berniat untuk menata kuenya karena takut kuenya rusak saat perjalanan. Awalnya hanya ingin menata ulang kuenya, tetapi hal tidak terduga ditemukannya. Konsumen menemukan kulit telur di beberapa bagian kuenya. Sekecil apa pun kulit telur, tentu akan membahayakan apabila tertelan. Konsumen merasa bahwa toko kue tempat ia membeli kue kurang menjaga kebersihan dalam pembuatan kue. Konsumen kemudian menghubungi toko kue untuk *komplain* dan meminta ganti kerugian. Namun, lagi-lagi pihak toko menolak permintaan itu karena pada bukti transaksi yang telah diberikan sudah berisikan suatu perjanjian yang menyatakan bahwa “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan.” Konsumen hanya bisa menerima keputusan itu dan tidak bisa berbuat apa-apa. Kemudian berdasarkan wawancara, ia juga menyatakan bahwa ia belum pernah mendengar mengenai klausula baku, klausula *eksonerasi*, dan larangan penggunaannya oleh UUPK.

Selanjutnya wawancara bersama konsumen atas nama Mang Agri Sativani yang membeli jam tangan di Singaraja. Ia menyatakan bahwa ketika berada di tokonya, jam tersebut dalam

keadaan baik. Namun, setelah digunakan selama beberapa jam, jam tersebut tiba-tiba mati. Agri menyatakan bahwa ia sempat berpikir untuk mencoba menukar jam yang telah ia beli, namun ia mengurungkan niat tersebut karena klausula *eksonerasi* yang tercantum dalam bukti transaksinya. Ia juga menyatakan bahwa ia belum pernah mendengar tentang klausula baku dan klausula *eksonerasi* termasuk pelarangannya oleh UUPK. Selanjutnya memasuki hasil wawancara dengan konsumen atas nama Ni Luh Putu Rani membeli baju di Kota Singaraja dan mengalami kerugian karena ternyata baju yang dibelinya mengalami kelunturan pada warnanya pada beberapa bagian. Ia menyatakan bahwa pelaku usaha tidak memberikan izin untuk menukar atau mengembalikannya karena klausula *eksonerasi* yang tercantum di bukti transaksinya. Ia juga menyatakan bahwa ia tidak mengetahui mengenai klausula baku dan klausula *eksonerasi* termasuk pelarangannya oleh UUPK.

Kerugian yang sama juga dialami oleh konsumen atas nama Komang Teti Setiawati yang membeli pulpen di salah satu toko peralatan tulis yang ada di Singaraja. Dalam peristiwa ini konsumen membeli satu lusin pulpen dan sudah dicobanya salah satu pulpennya. Kemudian setelah dua hari, konsumen baru menyadari bahwa diantara 1 lusin pulpen itu, sebanyak 2 buah pulpen tidak bisa digunakan untuk menulis. Konsumen tentu merasa dirugikan oleh hal ini, namun konsumen menyadari di bukti transaksi yang diberikan oleh toko peralatan tulis itu telah tercantum bahwa “barang yang sudah dibeli tidak bisa ditukar atau dikembalikan dengan alasan apa pun.” Konsumen hanya bisa menerima nasib atas kerugian yang telah dialaminya.

Wawancara selanjutnya bersama konsumen atas nama I Made Satyawan yang membeli busana adat di Singaraja dan mengalami kerugian karena busana adat yang ia beli mengalami kerusakan (ada bagian yang sobek). Ia menyatakan bahwa ia tidak dapat meminta kerugian kepada pelaku usaha karena klausula *eksonerasi* yang tercantum dalam bukti transaksi tokonya. Ia juga menambahkan bahwa ia tidak pernah mendengar mengenai klausula baku dan klausula *eksonerasi*. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Ni Ketut Putrini yang membeli kebaya di salah satu toko di Kota Singaraja dan mengalami kerugian karena ternyata baju yang dibelinya rusak. Putri menyatakan bahwa ia tidak dapat meminta kerugian ke toko baju tempat ia membeli baju tersebut karena klausula *eksonerasi* yang tercantum dalam bukti transaksi toko tersebut. Ia juga menyatakan tidak pernah mendengar mengenai klausula baku dan klausula *eksonerasi* termasuk pelarangannya oleh UUPK.

Selanjutnya beranjak pada hasil wawancara atas wawancara pada bulan November hingga Desember 2023 dengan beberapa pelaku usaha, yaitu pelaku usaha atas nama Luh Puji Astiti yang merupakan pemilik toko baju yang bernama Preloved Singaraja. Ia menyatakan bahwa ia mengetahui mengenai klausula *eksonerasi* dan ia mengakui bahwa dalam bukti transaksi di tokonya, ia mencantumkan klausula *eksonerasi* berupa barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan. Ia mengatakan bahwa ia mencantumkan klausula *eksonerasi* tersebut karena di tokonya sudah diizinkan untuk mencoba barang yang ingin dibeli dan diingatkan kembali saat pembayaran untuk mengecek kembali barang yang ingin dibeli. Selain itu ia juga mengatakan bahwa sejauh ini, ia belum pernah menerima keluhan dari konsumen atas barang yang ia jual.

Dalam praktiknya, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaku usaha barang di kota Singaraja diketahui bahwa para pelaku usaha ini tidak bersedia untuk menerima pengembalian barang yang dibeli konsumen, penolakan pelaku usaha ini dituangkan dalam bentuk tertulis pada perjanjian baku yang berupa nota transaksi yang telah dipersiapkan terlebih dahulu. Dapat dikatakan bahwa alasan penolakan atas pengembalian barang dari konsumen didasari oleh klausula *eksonerasi* yang tercantum dalam bukti transaksinya. Beranjak pada keterangan pelaku usaha diatas nampaknya ada kekhawatiran dari mereka akan kerugian akibat pengembalian barang yang dilakukan oleh konsumen. Berdasarkan hasil wawancara. Memperhatikan pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha di Kota Singaraja terhadap ketentuan penggunaan klausula baku, apabila dikaji berdasarkan *Legal System Theory* yang dikemukakan

oleh Lawrence Meir Friedman, maka dapat dikaji efektifitasnya berdasarkan tiga komponen yang saling berkaitan, yakni sebagai berikut:

Secara substansi, ketentuan mengenai klausula baku termasuk klausula *eksonerasi* telah diatur jelas dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Memperhatikan ketentuan-ketentuan mengenai klausula baku terutama klausula *eksonerasi* pada Pasal 18 Ayat (1), (2), (3), dan (4) tidak ditemukan adanya konflik norma, norma kosong, dan norma kabur. Oleh karena itu, secara substansi ketentuan tanggung jawab pelaku usaha dalam UUPK sebenarnya sudah baik sehingga setiap pelanggaran terhadap ketentuan klausula *eksonerasi* di Indonesia dapat dikenakan sanksi hukum. Adapun pengawasan yang dilakukan oleh struktur hukum terhadap ketentuan klausula *eksonerasi* di Kota Singaraja berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil Menengah Kabupaten Buleleng diketahui belum maksimal. Hal ini disebabkan karena sulitnya untuk melakukan pengawasan secara langsung dengan mendatangi setiap pelaku usaha karena banyaknya pelaku usaha yang ada di Kota Singaraja sehingga tidak mungkin untuk dapat dilakukan terhadap keseluruhan pelaku usaha yang ada di Kota Singaraja. Selain itu, Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil Menengah Kabupaten Buleleng juga tidak mempunyai wewenang untuk memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang menggunakan klausula *eksonerasi*. Kemudian pengawasan berdasarkan adanya laporan dari konsumen terkait adanya dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha juga belum efektif karena kurangnya pengetahuan konsumen terhadap pelarangan penggunaan klausula *eksonerasi* ini. Dengan kurangnya pengetahuan yang dimiliki konsumen menyebabkan sedikitnya bahkan tidak adanya laporan mengenai penggunaan klausula *eksonerasi* oleh pelaku usaha.

Berdasarkan observasi, wawancara, dan penyebaran kuisisioner yang telah dilakukan, sebagian besar konsumen di Kota Singaraja tidak mengetahui bahwa klausula *eksonerasi* merupakan sesuatu yang dilarang oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya ketidaktahuan ini menyebabkan tidak adanya laporan ke lembaga yang berwenang. Budaya hukum sangat berkaitan dengan kesadaran hukum masyarakat, namun demikian meskipun masyarakat memiliki kesadaran hukum hal ini belum menjamin bahwa masyarakat akan selalu menaati suatu aturan hukum. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap konsumen di Kota Singaraja terkait pengetahuan mereka mengenai klausula *eksonerasi* yang seharusnya dilarang oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diketahui bahwa dari 67 konsumen yang mengisi kuisisioner 51 konsumen menyatakan bahwa tidak mengetahui bahwa pencantuman klausula *eksonerasi* yang dilakukan oleh pelaku usaha dilarang oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Mereka juga mengatakan bahwa tidak mengetahui akan haknya untuk dapat menggugat pelaku usaha yang mencantumkan atau menggunakan klausula *eksonerasi*. Hal ini menggambarkan bahwa sebenarnya konsumen tidak sepenuhnya mengetahui hak-haknya yang ditentukan dan dijamin oleh UUPK, konsumen juga tidak mengetahui mengenai tempat mencari perlindungan hukum yang hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha. Padahal konsumen sudah dijamin hak-haknya oleh UUPK.

### **Faktor Penyebab Penggunaan Klausula Eksonerasi pada Bukti Transaksi Barang di Kota Singaraja**

Berdasarkan observasi, wawancara, dan penyebaran kuisisioner yang telah dilakukan, maka adapun yang menjadi melatarbelakangi pelaku usaha mencantumkan klausula *eksonerasi* pada bukti transaksinya, disebabkan oleh dua faktor, yaitu:

#### **1. Khawatir terhadap perbuatan konsumen yang beritikad tidak baik**

Apabila berbicara dari segi pelaku usaha yang pada dasarnya merupakan pihak yang menyediakan barang ataupun kebutuhan konsumen, rasa khawatir terhadap perbuatan konsumen yang beritikad tidak baik tentu saja wajar terjadi. Seperti kata pepatah yang mengatakan “sedia

payung sebelum hujan” yang artinya berjaga-jaga sebelum terjadi sesuatu, hal yang sama juga dilakukan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha takut dan khawatir terhadap kemungkinan-kemungkinan buruk yang menimpa usahanya. Namun sejalan dengan itu, sebenarnya pelaku usaha tidak perlu khawatir karena berdasarkan Pasal 19 Ayat (5) UUPK tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa mengenai ketentuan tanggung jawab pelaku usaha, apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen maka pelaku usaha dinyatakan bebas dari tanggung jawab. Hal ini menunjukkan bahwa seharusnya setiap pelaku usaha tidak perlu cemas dan merasa dirugikan karena ketentuan tersebut memberikan kesempatan kepadanya untuk bebas dari tanggung jawab atau tuntutan ganti kerugian konsumen apabila dirinya dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat kesalahannya. Dengan demikian, kekhawatiran ini seharusnya tidak ada karena perlindungan yang telah diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, kebijakan pelaku usaha ini sendiri juga didasarkan atas kebijakannya mengenai barang yang sudah dibeli diberikan izin terlebih dahulu untuk mencoba barang yang akan ia beli. Hal ini dimaksudkan agar pembeli dapat memilih dan mempertimbangkan barang yang dikehendaknya.

## **2. Kebijakan Pelaku Usaha**

Dalam menjalankan usahanya, setiap pelaku usaha tentu mempunyai kebijakan yang berbeda-beda. Pencantuman klausula *eksonerasi* termasuk salah satu kebijakan dalam menjalankan usahanya. Namun seringkali pelaku usaha tidak mengetahui bahwa kebijakan mengenai pencantuman klausula *eksonerasi* ini merupakan sesuatu yang dilarang oleh UUPK. Faktor kedua ini pun juga muncul karena kekhawatiran pelaku usaha terhadap perbuatan konsumen yang tidak baik. Dan sekali lagi, pelaku usaha sebenarnya tidak perlu khawatir karena UUPK telah memberikan perlindungan yang sedemikian rupa agar kegiatan transaksi dapat berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan amanat dari Pasal 19 Ayat (5) UUPK yang menyatakan bahwa mengenai ketentuan tanggung jawab pelaku usaha, apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen maka pelaku usaha dinyatakan bebas dari tanggung jawab Hal ini berarti bahwa pelaku usaha tidak perlu cemas dan merasa dirugikan karena ketentuan tersebut memberikan kesempatan kepadanya untuk bebas dari tanggung jawab atau tuntutan ganti kerugian konsumen apabila dirinya dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat kesalahannya. Meskipun pelaku usaha mempunyai hak dalam menentukan kebijakan dalam menjalankan usahanya, pelaku usaha juga mempunyai kewajiban yang diatur dalam UUPK. Adapun kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 UUPK, yaitu salah satunya adalah beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Beriktikad baik dalam artian mempunyai niat yang baik dan mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang tidak merugikan konsumen.

## **3. Kurangnya Kesadaran Hukum Pelaku Usaha terhadap Pelarangan Pencantuman Klausula *Eksonerasi***

Secara sederhana, kesadaran hukum adalah tanggapan seketika, pengalaman langsung yang dapat berupa kesan, perasaan, dan keinginan seseorang terhadap hukum (Kartini, 2019). Pada dasarnya kesadaran hukum adalah sebuah konsepsi yang ada di dalam diri manusia tentang keserasian antara ketertiban dan ketentraman yang dikehendaki. Menurut Soerjono Soekanto (dalam Muttaqin & Saputra, 2019) bahwa kesadaran hukum itu merupakan persoalan nilai-nilai yang terdapat dalam diri manusia tentang hukum yang ada atau tentang hukum yang diharapkan ada. Beliau juga mengemukakan terdapat empat indikator kesadaran hukum secara beruntun (tahap demi tahap), yaitu:

1. Pengetahuan tentang hukum merupakan pengetahuan seseorang berkenaan dengan perilaku tertentu yang diatur oleh hukum tertulis yakni tentang apa yang dilarang dan apa yang diperbolehkan

2. Pemahaman tentang hukum adalah sejumlah informasi yang dimiliki oleh seseorang mengenai isi dari aturan (tertulis), yakni mengenai isi, tujuan, dan manfaat dari peraturan tersebut.
3. Sikap terhadap hukum adalah suatu kecenderungan untuk menerima atau menolak hukum karena adanya penghargaan atau keinsyafan bahwa hukum tersebut bermanfaat bagi kehidupan manusia dalam hal ini sudah ada elemen apresiasi terhadap aturan hukum.
4. Perilaku hukum adalah tentang berlaku atau tidaknya suatu aturan hukum dalam masyarakat, jika berlaku suatu aturan hukum, sejauh mana berlakunya itu dan sejauh mana masyarakat mematuhi.

Sejalan dengan itu, Otje Salman menjelaskan indikator kesadaran hukum, antara lain:

1. Pemahaman tentang hukum

Seseorang mengetahui bahwa perilaku-perilaku tertentu itu telah diatur oleh hukum. Peraturan hukum yang dimaksud adalah hukum tertulis maupun hukum yang tidak tertulis, perilaku tersebut menyangkut perilaku yang dilarang oleh hukum maupun perilaku yang diperbolehkan oleh hukum. Pemahaman tentang hukum disini suatu pengertian terhadap isi dan tujuan suatu peraturan dalam hukum tertentu serta manfaatnya bagi pihak-pihak yang kehidupannya diatur oleh peraturan tersebut. Seseorang mempunyai pengetahuan dan pemahamannya masing-masing mengenai aturan-aturan tertentu.

2. Sikap Hukum

Suatu kecenderungan untuk menerima hukum karena adanya penghargaan terhadap hukum sebagai sesuatu yang bermanfaat atau menguntungkan jika hukum tersebut ditaati.

3. Pola Perilaku

Indikator ini merupakan indikator yang paling utama karena dalam indikator ini dapat dilihat mengenai suatu peraturan berlaku atau tidak dalam masyarakat, sehingga seberapa jauh kesadaran hukum dalam masyarakat dapat dilihat dari pola hukum.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pelaku usaha barang di Kota Singaraja dapat kita ketahui bahwa pelaku usaha barang di Kota Singaraja belum mempunyai kesadaran hukum. Hal tersebut dapat kita ketahui dari ketidaktahuan pelaku usaha terhadap klausula baku dan klausula *eksonerasi* yang tercantum dalam Pasal 18 UUPK. Sebenarnya memang tidak semua kalangan masyarakat mengetahui mengenai isi/muatan UUPK. Namun seperti adagium hukum *presumption iures de iure* yang menyatakan bahwa semua orang dianggap mengetahui tentang hukum. Artinya, setiap orang yang melanggar ketentuan UUPK akan dikenakan hukuman sesuai dengan hukum yang berlaku.

4. **Kurangnya Sosialisasi dan Pengawasan oleh Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Buleleng**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada pelaku usaha barang di Kota Singaraja menyebutkan bahwa tidak pernah ada sosialisasi mengenai klausula baku dan klausula *eksonerasi* oleh Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Buleleng. Sejalan dengan itu, berdasarkan hasil wawancara bersama Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Buleleng, dinyatakan bahwa dari pihak dinas tidak pernah mengadakan sosialisasi mengenai penggunaan klausula baku kepada pelaku usaha barang di Kota Singaraja. Hal ini menunjukkan bahwa “struktur hukum” belum bekerja secara optimal. Sejalan dengan pernyataan diatas, berdasarkan wawancara dan penyebaran kuisioner yang telah dilakukan maka dapat dikatakan bahwa pelaku usaha di Kota Singaraja belum sadar hukum karena ketidaktahuannya mengenai ketentuan penggunaan klausula *eksonerasi*. Ketidaktahuan ini sangat berpengaruh terhadap ketaatannya terhadap suatu

aturan hukum yang berlaku. Di sisi lain, ketidaktahuan pelaku usaha terhadap pencantuman klausula *eksonerasi* ini juga disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari lembaga terkait mengenai larangan penggunaan klausula *eksonerasi*. Berdasarkan wawancara dan penyebaran kuisioner yang telah dilakukan pada pelaku usaha di Kota Singaraja, tidak ada satu pun yang mengetahui bahwa pencantuman klausula *eksonerasi* dilarang oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha juga mengatakan selama menjalankan usahanya tidak ada instansi pemerintah yang mendatangi tempat usahanya untuk melakukan sosialisasi atau survey mengenai pelarangan penggunaan klausula *eksonerasi* tersebut.

Padahal, pelaku usaha juga dijamin hak-haknya oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999, produsen disebut sebagai pelaku usaha yang pada dasarnya mempunyai hak-hak, yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian, adapun kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7, yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku, memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan, memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdara bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Di dalam UUPK pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap suatu konsumen mengenai suatu produk agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun instruksi.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan atas pemaparan yang telah diuraikan dalam pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak maksimal diterapkan oleh pelaku usaha barang di Kota Singaraja. Konsumen dan pelaku usaha di Kota Singaraja belum mengetahui bahwa penggunaan klausula *eksonerasi* dilarang oleh UUPK. Sejalan dengan itu, Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan UKM Kabupaten Buleleng belum mengadakan pengawasan dan sosialisasi sebagai upaya untuk memberikan pemahaman kepada pelaku usaha dan konsumen mengenai penggunaan klausula baku.
2. Ada beberapa faktor yang menyebabkan pelaku usaha barang di Kota Singaraja mencantumkan klausula *eksonerasi* pada bukti transaksinya. Adapun faktor tersebut

meliputi kekhawatiran pelaku usaha terhadap perilaku konsumen yang beritikad tidak baik, kebijakan pelaku usaha, dan kurangnya kesadaran hukum pelaku usaha terhadap penggunaan klausula *eksonerasi*, dan tidak adanya sosialisasi dari pihak yang berwenang mengenai penggunaan klausula baku. Faktor-faktor yang menyebabkan penggunaan klausula *eksonerasi* di Kota Singaraja tidak terlepas dari peran masyarakat selaku konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

### Saran

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan UKM Kabupaten Buleleng harus lebih mengencangkan program sosialisasi baik itu kepada pelaku usaha maupun masyarakat selaku konsumen. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya sengketa akibat kerugian konsumen yang ditimbulkan oleh pelaku usaha. Dengan pemahaman dan pengetahuan masyarakat maupun pelaku usaha yang baik akan menghasilkan transaksi jual beli yang baik juga.
2. Bagi pelaku usaha harus mengetahui dan memahami mengenai klausula baku yang diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini dimaksudkan agar kegiatan jual beli dapat terlaksana dengan baik dan pelaku usaha terhindar dari sengketa.
3. Bagi masyarakat sebagai konsumen harus mengetahui serta memahami mengenai klausula baku yang diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sejalan dengan itu, konsumen juga harus melindungi dirinya sendiri dalam melakukan kegiatan jual beli. Konsumen harus lebih teliti dan menjadi konsumen yang cerdas dalam melakukan kegiatan transaksi. Hal ini bertujuan untuk menghindarkan diri konsumen dari kerugian dikemudian hari.

### DAFTAR RUJUKAN

#### Artikel dalam Jurnal

- Ade Pratiwi Susanty, Devie Rachmat, & Suhendro. (2022). Pencatuman Klausula Baku Dalam Perjanjian Online Pada Media Sosial Berdasarkan Asas Kebebasan Berkontrak. *Jotika Research in Business Law*, 1(2), 68–81. <https://doi.org/10.56445/jrbl.v1i2.46>
- Ardhya, S. (2019). *PRODUCT LIABILITY DAN RELEVANSI KLAUSULA BAKU YANG MENGANDUNG EKSONERASI DALAM TRANSAKSI GITAR ELEKTRIK*. 1(2), 90–105.
- Ardhya, S. N., Dantes, K. F., Studi, P., Hukum, I., & Ganesha, U. P. (2022). *BERDASARKAN PRINSIP MENYAMA BRAYA DI DESA TIGAWASA*. 5, 128–139.
- Dantes, K. F., Ketut, N., Adnyani, S., Ganesha, U. P., Marketing, T., & Marketing, W. T. (2023). *TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PENGINGKARAN PERJANJIAN KERJASAMA (STUDI KASUS PADA WORLD TRAVEL MARKETING CO., LTD. KOREA KEPADA PT. CAMPUHAN AGUNG)*. 3, 57–68.
- Ibrahim, J & Efendi, J. (2016). Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris (Edisi Pertama). In *Kencana* (1st ed., Vol. 2, Issue Hukum). Kencana.
- Kartini, S. (2019). *Kesadaran Hukum* (Ade (ed.)). ALPRIN.
- Kristiyanti, C. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen* (Tarmizi (ed.); 1st ed.). Sinar Grafika.
- Muttaqin, F. A., & Saputra, W. (2019). Budaya Hukum Malu Sebagai Nilai Vital Terwujudnya Kesadaran Hukum Masyarakat. *Al-Syakhsyiyah: Journal of Law & Family Studies*, 1(2), 187–207. <https://doi.org/10.21154/syakhsyiyah.v1i2.2026>
- Nurfitriah, M. (2023). Janji Menikahi Yang Mengikat Dalam Kaitannya Dengan Asas Pacta Sunt Servanda. *Jurnal Usm Law Review*, 6(1), 79. <https://doi.org/10.26623/julr.v6i1.5848>
- Qurratu, D., & Yusuf, A. (2022). *Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi*

*Dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang ( Studi Pada Perusahaan Pengiriman Barang Di Kota Binjai PT . JNE ). 8, 203–213.*

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1)

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1848 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 161 dan Lembaran Tambahan Negara Nomor 330)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)