

PENULISAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN

KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU JASA

PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS



Diajukan Oleh:

Theodora Tri Lusi Yulinda

NPM : 220514522

Program Studi : Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

PENULISAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN

KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU JASA

PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS



Diajukan Oleh:

Theodora Tri Lusi Yulinda

NPM : 220514522

Program Studi : Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

PENULISAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN

KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU JASA

PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS



Diajukan Oleh:

Theodora Tri Lusi Yulinda

NPM : 220514522

Program Studi : Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendadaran

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 19 Desember 2025

Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan :

HALAMAN PENGESAHAN

PENULISAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU JASA PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan

Tim Penguji

Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada

Hari : Selasa

Tanggal : 20 Januari 2026

Tempat : Ruang Pendadaran Lt. III

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M. Hum

Sekretaris : Dr. E. Imma Indra Dewi W., S.H., M. Hum

Anggota : Etty Indrawati, S.H., M. H.

Tanda Tangan:

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Prof. Dr. Theresia Anifa Christiani, S.H., M. Hum.



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur yang telah penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat kerunian-Nya, sehingga sampai saat ini penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yaitu penulisan skripsi dengan judul “ Perlindungan Konsumen terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Jasa Pengiriman Barang pada J&T Express”. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat akademik untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus kristus yang selalu ada di setiap langkah penulis dalam menyelesaikan perjalanan ini. Terima kasih karena selalu mendampingi dan melindungi serta memberikan berkat yang berlimpah, pertolongan, mukjizat yang tak akan pernah berkesudahan yang luar biasa di waktu yang tepat. Terima kasih karena telah senantiasa mengiringi langkah dan masa depan penulis yang penuh dengan harapan.
2. Bapak Dr. G. Sri Nurhartanto, S.H., LL.M. selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bisa menimba ilmu pengetahuan dan mengembangkan diri sesuai dengan nilai-nilai keatmajayaan, yaitu unggul, inklusif, humanis, dan berintegritas.

3. Ibu Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak B. Hengky Widhi Antoro, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing akademik penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sejak awal hingga akhir semester.
6. Selaku dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sudah memberikan banyak ilmu kepada penulis selama menempuh tahap perkuliahan.
7. Seluruh staff dan kariawan yang bekerja di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
8. Orang tua penulis Maria Magdalena Usi dan saudara- saudara penulis Agustina Eka Lusi Putriana dan Irine Dwi Lusi Aprilia serta kakak ipar penulis Keaton dan pacar saudara penulis kak Sandri yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, dan memberikan motivasi selama proses penulisan skripsi ini.
9. Keluarga besar yang ada di Pontianak khususnya teruntuk Tete Uye, Uncle Don, Tete Gema, Om Nanung, Om Damie, nenek Abadijah, usu Ucau, bibik Unis, mak tua Asia, pak tua Paulus, nenek Irum dan masih banyak lagi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu karena sudah

memberikan doa dan dukungan bagi penulis selama proses penulisan skripsi ini.

10. Keluarga besar yang ada di Yogya khususnya budhe Yuni, pakde Wid, bude Tutik, om Nur, tante Kiki, mas Velda, Mas Josehp.
11. Angelica Nadia Felicita, Roxy Yusewa, Justine Hendrieth, Karin Mulia Kangga, Aurelly Bonita Sucelaw, Kezia Yosephine Br Sembiring, Valencia Citra Megantara, Cartenz, Jurianti, Emelda, Lika Putri Cahyani, Gaby, Valen, Boni, Clara selaku sahabat penulis yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih sudah menjadi tempat bercerita dan berkeluh kesah bersama selama masa perkuliahan.
12. Kak Itta, kak Sandri, kak Iren selaku kakak yang memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.
13. Seluruh teman-teman selama menjalani masa perkuliahan di Universita Atma Jaya Yogyakarta baik dari Komunitas Misa Kampus, teman-teman Koor Babarsari dan teman-teman dari kelompok KKN 65 Jlumbang yang selalu meberikan suport kepada penulis.
14. Seluruh teman-teman yang ada di Kost Sanjaya khususnya teruntuk Jujus, Sasta, Titin, Rani, Beatrice, kak Acel, kak Gisel, Mega yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
15. Semua pihak yang turut memberikan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis menerima semua masukan, kritik, dan saran yang membangun. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pembaca dan bagi penulis sendiri.

Yogyakarta, 19 Desember 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tuluf' with a stylized flourish at the end.

Theodora Tri Lusi Yulinda

ABSTRAK

This research is titled "Consumer Protection Against Exoneration Clauses in Standard Agreements for Goods Delivery Services at J&T Express." The rapid advancement of technology and e-commerce services has increased the reliance of Indonesian society on logistics services, which frequently utilize standard agreements in their operations. The primary issue in this research is the imbalance of bargaining power between business actors and consumers, where J&T Express includes exoneration clauses that limit or waive liability for lost or damaged shipments. This is exemplified by a case in Ketapang Regency, where a consumer suffered a loss of IDR 10,600,000 but was only offered IDR 300,000 in compensation. The problem formulations in this study cover the legal consequences of including such exoneration clauses and whether their application complies with the prevailing laws in Indonesia. This study employs a normative legal research method with a qualitative analysis approach and deductive conclusion drawing. The data sources include primary legal materials such as Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) and the Indonesian Civil Code (KUH Perdata). The results of the study indicate that the inclusion of exoneration clauses which unilaterally transfer the responsibility of business actors potentially violates Article 18 of the UUPK. According to Article 18, paragraph (3) of the UUPK, any prohibited standard clause is declared null and void (batal demi hukum), meaning business actors remain obligated to provide appropriate compensation. This research concludes that there is a disharmony between field practices and consumer protection regulations, necessitating further legal certainty to guarantee consumers' rights to security and fair compensation.

Keywords: Consumer Protection, Exoneration Clause, Standard Agreement, J&T Express.

DAFTAR ISI

PENULISAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Keaslian Penulis	11
F. Batasan Konsep.....	18
G. Metode Penelitian	20
BAB II	23
PEMBAHASAN	23
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	23
1. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	23
2. Konsumen dan Pelaku Usaha	25
3. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku.....	29
B. Tinjauan Umum Hukum Pengangkutan.....	31
1. Pengertian Hukum Pengangkutan	31
2. Hak dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha di Bidang Jasa Pengangkutan	31
C. Tinjauan Umum Hukum Perjanjian	32

1. Pengertian perjanjian.....	32
2. Syarat Sah Perjanjian	32
3. Asas-Asas Perjanjian	33
D. Tinjauan Umum Klausula Baku dan Klausula Eksonerasi	34
1. Pengertian Klausula Baku.....	34
2. Pengertian Klausula Eksonerasi.....	35
1. Akibat Hukum Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Jasa Pengiriman Barang Pada J&T Express	36
2. Ketentuan dan Penerapan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Jasa Pengiriman Barang J&T Express Berdasarkan Undang-Undang yang Berlaku	41
BAB III	45
PENUTUP	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, dan bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis asli. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 19 Desember 2025

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tulinda', written over a horizontal line.

Theodora Tri Lusi Yulinda