

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi yang berkembang pesat, terutama pada masyarakat Indonesia yang sekarang bergantung dengan adanya layanan *e-commerce* untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mulai dari berbelanja secara *online* hingga mengirim barang yang tempat pengirimannya sudah ditentukan. Hal ini menyebabkan banyaknya permintaan terhadap layanan jasa pengiriman barang meningkat secara signifikan. Banyak perusahaan jasa pengiriman barang pada saat ini bermunculan untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut dengan menyediakan berbagai layanan yang memudahkan proses pengiriman barang dari pengirim ke penerima. Perusahaan jasa pengiriman barang memiliki peran yang penting bagi konsumen.

Berdasarkan penjelasan mengenai pengangkutan darat dapat dilakukan dengan berdasarkan perjanjian pengangkutan yang dibuat dan disepakati antara penyedia jasa layanan pengiriman dan konsumen sebagai pengguna jasa. Sifat dari perjanjian pengangkutan adalah timbal balik, yang artinya setiap pihak memiliki tanggung jawab masing-masing. Penyedia layanan berkewajiban untuk melaksanakan pengangkutan barang atau orang

dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pihak pengirim wajib untuk membayar tarif angkutan.¹

Kegiatan jasa pengiriman barang melibatkan antara pihak pengangkut dan pihak yang mengirim, dimana terdapat satu hubungan hukum yang mengikat kedua belah pihak. Hubungan hukum tersebut merujuk pada suatu perjanjian, yang sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yang didefinisikan perjanjian sebagai kesepakatan atau persetujuan yang dibuat oleh dua orang atau lebih dan saling mengikat mereka.² Adapun juga syarat-syarat yang diperlukan untuk sahnya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yang mencakup empat syaratnya yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, suatu sebab yang halal.³ Dalam praktiknya proses penyelenggara jasa pengiriman barang, sering kali ada beberapa perusahaan yang menggunakan bentuk perjanjian pengiriman barang atau berbentuk perjanjian baku yang isi atau klausula yang dibuat oleh pelaku usaha tersebut bersifat baku guna untuk menghindari pelaku usaha tersebut mengalami kerugian di lain hari.⁴

¹ Nugroho, S. S., & Haq, H. S, 2019, Hukum Pengangkutan Indonesia. *Surakarta Cetakan Pertama*, hlm 8.

² Syaifitri, M, 2022, *Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Diakibatkan Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau), hlm 5.

³ Tim, B. I. P, 2017, *KUHPer (Kitab undang-Undang hukum Perdata)*. Bhuana Ilmu Populer.

⁴ Prata, S. C., Mauritsius, D., & Pello, H. F, 2025, Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Eksonerasi Perjanjian Baku Pengiriman Barang pada JNT di Kota Kupang. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 4(1), 278-286, hlm 279.

Perjanjian baku (*standard agreement*) merupakan suatu perjanjian yang dibuat oleh salah satu pihak atau yang dibuat pihak pelaku usaha dalam perjanjian yang akan digunakan untuk melaksanakan transaksi dengan banyak pihak, dimana pihak lain yaitu konsumen hanya memiliki sedikit atau tidak ada kesempatan untuk merundingkan perubahan terhadap klausula-klausula yang telah ditetapkan, seperti ketentuan ganti rugi dan mekanisme penyelesaian perselisihan yang sifatnya final dan tidak dapat ditawar lagi.⁵ Perjanjian dibuat atas dasar prinsip kebebasan berkontrak antara para pihak yang memiliki posisi yang setara. Namun, dalam konteks di perjanjian baku itu sendiri, prinsip dari kebebasan tersebut perlu untuk dipertimbangkan kembali karena terdapat ketidakseimbangan kedudukan antara pihak-pihak yang terlibat. Adanya perjanjian pengiriman, maka terbentuklah perikatan antara para pihak. Perikatan merupakan suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih, dimana satu pihak memiliki hak untuk menuntut suatu prestasi dari pihak lain, dan pihak yang dituntut berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut.

Dalam pembuatan perjanjian baku disusun dalam bentuk formulir yang isi klausula bakunya telah ditetapkan pelaku usaha secara masif sehingga dapat menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh pelaku usaha.⁶ Salah satu bentuk dari perjanjian baku jasa pengiriman J&T Express

⁵ Yusuf, D. Q. A, 2022, Perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku perusahaan jasa pengiriman barang (Studi pada perusahaan pengiriman barang di Kota Binjai PT. JNE). *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, 3(2), 203-213, hlm 206.

⁶ Prata, S. C., Mauritsius, D., & Pello, H. F, *Ibid.*, hlm 279

adalah berupa syarat dan ketentuan umum J&T Express yang dapat diakses melalui *website* J&T Express. Bentuk dari perjanjian baku jenis ini masuk kedalam bentuk perjanjian baku digital yang tidak mensyaratkan tanda tangan digital sebagaimana klausula dari perjanjian baku telah diatur secara terpisah dan bisa diakses melalui *website* resmi dari J&T Express tersebut, kemudian pihak jasa pengiriman barang akan memberikan bukti berupa resi pengiriman yang sebelumnya telah di buat dan dicetak oleh kurir, karena resi tersebut mencerminkan kebebasan perusahaan jasa pengiriman barang dalam menyatakan kehendak dan dalam menjalankan usahanya.⁷

PT. Global Jet Express, lebih dikenal dengan J&T Express, merupakan salah satu perusahaan swasta yang berhasil berkembang pesat di bidang logistik yang menyediakan jasa pengiriman yang juga menggunakan bentuk perjanjian baku tersebut.⁸ Keberhasilan perusahaan ini tidak lepas dari kemampuannya menyediakan layanan pengiriman yang cepat dan terjangkau, serta dirancang untuk membangun kepercayaan konsumen. J&T Express adalah perusahaan jasa pengirimana barang yang terdapat tanda tangan pada dokumen perjanjian. Maka dengan ditandatangani dokumen tersebut menjadi mengikat para pihak didalamnya. Artinya semua klausul-klausul di dalam dokumen yang telah dibuat dan ditentukan tersebut mengikat para pihak, karena terpenuhinya syarat mengikat yaitu dengan

⁷ *Ibid.*, hlm 279.

⁸ Aldistannos, 10 Perusahaan Logistik Terbesar di Indonesia 2025, <https://mile.app/id/blog/perusahaan-logistik-terbesar-di-indonesia>, diakses 20 Oktober 2025.

penandatanganan dokumen dari perjanjian tersebut. Isi klausul baku yang mempunyai kekuatan mengikat bagi para pihak dalam perjanjian baku tersebut diantaranya, J&T hanya bertanggungjawab atas kiriman yang hilang dan/atau rusak yang disebabkan oleh kesalahan J&T, J&T tidak bertanggungjawab atas barang karena ketidaksempurnaan pembungkusan oleh pengirim, Tanggung jawab J&T hanya terbatas pada kehilangan dan/atau kerusakan langsung pada kiriman dan tunduk pada batasan tanggung jawab J&T di Syarat dan Ketentuan ini. J&T tidak bertanggung jawab atas setiap kehilangan dan/atau kerusakan tidak langsung (termasuk, namun tidak terbatas pada, kehilangan keuntungan, pendapatan, bunga, bisnis), walaupun kehilangan dan/atau kerusakan tidak langsung tersebut disebabkan karena kesalahan dan/atau kelalaian J&T.⁹

Kasus yang terjadi akibat kelalaian dari pelayanan J&T Express yaitu prakteknya terdapat disarmoni antara peraturan dengan pelaksanaannya, yaitu kasus yang menggambarkan pemasalahan yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkut yang terjadi di Kabupaten Ketapang, Kalimantan Barat, dimana seorang pengusaha ponsel mengalami kerugian finansial yang secara signifikan akibat hilangnya paket berisi tiga unit *handphone* senilai Rp10.600.000 yang dikirim melalui J&T Express. Pihak J&T Express hanya menawarkan kompensasi sebesar Rp300.000, jauh dari nilai barang yang hilang, berdasarkan argumen bahwa kerugian tersebut

⁹ *J&T Express*, Informasi Syarat dan Ketentuan Pengiriman, <https://jet.co.id/information/terms>, diakses 20 Oktober 2025.

tunduk pada ketentuan standar perusahaan mengenai kompensasi. Kasus ini menunjukkan bahwa J&T Express dalam hal kerugian tersebut tunduk pada ketentuan standar dari jasa pengiriman barang mengenai kompensasi, yang dapat dikategorikan sebagai upaya pembatasan tanggung jawab.¹⁰

Praktek yang terjadi terdapat disarmoni antara ketentuan perjanjian yang buat dengan kenyataan yang terjadi dimana klausul baku dari perjanjian baku tersebut sudah termasuk kedalam perjanjian yang merugikan pihak yang mengguna jasa pengiriman barang, karena kasus tersebut terdapat pembatasan dan penghapusan tanggung jawab terhadap akibat hukum yang terjadi. Sehingga pengirim yang menggunakan jasa pengiriman tersebut banyak mengalami kerugian atas kelalaian yang disebabkan oleh pihak J&T Express. Penetapan kewajiban yang pada akhirnya dibebankan kepada pihak pengirim atau penerima. Dengan kata lain, potensi kerugian yang dialami oleh pengguna jasa pengiriman barang tetap akan terjadi, walaupun kerugian tersebut timbul akibat kesalahan atau kelalaian dari pihak perusahaan atau pelaku usaha.

Isi klausul baku dalam perjanjian baku J&T Express tersebut memiliki potensi yang mengandung muatan klausula eksonerasi yang dapat membatasi atau menghapuskan kewajiban perusahaan (pelaku usaha) dalam

¹⁰ *Mila*, Pengusaha Rugi Rp10 Juta, J&T Hanya Ganti Rp300 Ribu, KR Ponsel Ketapang Tuntut keadilan, <https://www.suaraindo.id/2025/05/pengusaha-rugi-rp10-juta-jt-hanya-ganti-rp300-ribu-kr-ponsel-ketapang-tuntut-keadilan/>, diakses 20 Oktober 2025.

membayar ganti rugi secara penuh saat terjadi kerugian atau perbuatan melanggar hukum. Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, yang perlu dilihat adalah bentuk perjanjian bakunya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak mengatur mengenai perjanjian baku melainkan mengatur mengenai klausula baku, yang tercantum pada Pasal 1 angka 10 UUPK, yang menyatakan bahwa “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”. Penggunaan perjanjian baku ini mengakibatkan ketidaksetaraan pada posisi tawar para pihak di dalam perjanjian baku jasa pengiriman barang J&T Express, dimana dalam klausula baku ini mengandung klausula eksonerasi atau (*exoneration*).

Menurut Rijken, klausula eksonerasi adalah ketentuan dalam suatu perjanjian yang memungkinkan salah satu pihak untuk membebaskan diri, baik sepenuhnya maupun secara terbatas, dari kewajiban untuk membayar ganti rugi akibat pelanggaran atau perbuatan melanggar hukum. Klausula eksonerasi yang biasanya ditemukan dalam sebuah perjanjian sebagai bagian dari klausula tambahan atas unsur essensial dari suatu perjanjian, yang pada umumnya sering ditemukan dalam bentuk perjanjian baku.¹¹

Klausula eksonerasi tersebut cenderung merugikan pengguna jasa

¹¹ *Ibid.*, hlm 123.

pengiriman barang atau konsumen, yang pada umumnya berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan produsen atau pihak jasa pengiriman barang, karena beban yang semestinya ditanggung oleh jasa pengiriman barang justru dialihkan kepada konsumen melalui syarat dan ketentuan yang telah dibuat.

Mengingat posisi tawar pihak konsumen atau pengirim yang secara nyata jauh lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha atau jasa pengiriman barang, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur secara khusus tentang pencantuman klausula baku dalam dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. Ketentuan tersebut mengatur mengenai pembatasan dan larangan penggunaan klausula baku yang tercantum dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, pasal tersebut menetapkan dua jenis larangan utama bagi pelaku usaha yang menawarkan barang/jasa untuk diperdagangkan, dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku dalam dokumen atau perjanjian jika klausula tersebut termasuk ke dalam kategori yang dilarang sebagaimana tercantum dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a sampai h selanjutnya Pasal 18 ayat (2) yang menyatakan bahwa pelaku usaha tidak diperbolehkan menetapkan klausula baku yang susah ditemukan, tidak terbaca dengan jelas, atau disampaikan dengan cara yang membingungkan bagi konsumen. Pasal 18 ayat (3) dijelaskan juga bahwa “setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud

pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum”. Pasal 18 ayat (4) juga telah menjelaskan bahwa “pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini”.¹²

Dalam hal ini, konsumen menghadapi dua pilihan terkait dengan klausula eksonerasi yang sangat memberatkan, yaitu menerima atau menolak kesepakatan yang diajukan oleh pelaku usaha tanpa adanya kesempatan untuk merundingkan atau mengubah isi perjanjian tersebut. Sikap ini dikenal dengan istilah *take it or leave it*. Hal ini disebabkan karena perjanjian baku disusun secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa keterlibatan atau partisipasi konsumen dalam proses pembuatannya. Dengan kata lain bahwa perjanjian baku menghilangkan peluang bagi pihak yang berlawanan untuk melakukan negosiasi terhadap isi perjanjian sehingga berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan dan ketidakadilan dalam isi perjanjian.

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU JASA PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS”**

B. Rumusan Masalah

¹² Ri, U. U, 1999, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 42, hlm 13.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diajukan diatas,
maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana akibat hukum dari pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku jasa pengiriman barang pada J&T Express?
2. Apakah pencantuman klausul eksonerasi dalam perjanjian baku jasa pengiriman barang J&T Express telah memenuhi ketentuan hukum yang berlaku?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis paparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh klausula eksonerasi dalam perjanjian baku jasa pengiriman barang pada J&T Express terhadap hak konsumen, khususnya dalam kasus kerugian barang kiriman.
2. Untuk mengetahui penerapan dari klausula eksonerasi dalam perjanjian baku jasa pengiriman barang pada J&T Express telah memenuhi ketentuan hukum yang berlaku termasuk Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), dan regulasi yang terkait dengan perjanjian baku.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini harus ada manfaat yang muncul dan diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis dan praktis adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum dalam perikatan dan perlindungan konsumen dengan memberikan kajian tentang akibat hukum serta ketentuan dan penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku jasa pengiriman barang berdasarkan undang-undang yang berlaku.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pejabat pemerintah serta masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam penerapan klausula eksonerasi perjanjian baku jasa pengiriman barang, khususnya dalam upaya mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen.
- b. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi kehidupan sosial dan praktik hukum dalam masyarakat secara umum serta menambah wawasan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada ilmu hukum.

E. Keaslian Penulis

Penulisan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Perkembangan Pemanfaatan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Jasa Pengiriman Barang pada J&T Express di Yogyakarta” merupakan karya asli dari penulis. Penulisan hukum ini memiliki tema yang sama dengan beberapa penulis hukum lainnya yang sebelumnya telah ada, antara lain:

1. SKRIPSI

a. Identitas Penulis

- a) Disusun oleh : Adella Sindy Permatasari
- b) NPM : C100140198
- c) Institusi : Universitas Muhammadiyah Surakarta

b. Judul skripsi : Perjanjian Baku: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Klausula eksonerasi Usaha Jasa Kurir (Studi Kasus di TIKI)

c. Rumusan Masalah :

- a) Bagaimana penerapan klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku di dalam usaha jasa Kurir (Jasa Pengiriman Barang) di TIKI?
- b) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penerapan klausula *eksonerasi* dalam usaha Jasa Kurir di TIKI?

d. Hasil penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula eksonerasi yang terdapat dalam perjanjian baku tersebut merupakan upaya pelepasan tanggung jawab pelaku usaha jasa terhadap konsumen, hal itu terjadi karena masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengakibatkan konsumen kurang mengetahui hak-hak yang harus diperoleh dan tanggung jawab pelaku usaha, yang akhirnya dalam upaya

penyelesaian sengketa tidak memberikan titik temu yang memuaskan. Dalam perjanjian baku dalam nota pembayaran jasa pengiriman barang TIKI mengandung klausula eksonerasi yang bertentangan dengan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena kurang memperhatikan hak-hak konsumen dalam penerapannya.

- e. Perbedaan dengan penulisan penelitian ini adalah terletak pada objek, ruang lingkup, serta fokus pembahasan. Penelitian sebelumnya menitikberatkan pada analisis klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang berfokus pada jasa pengiriman TIKI, yang menunjukkan adanya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sementara tujuan penelitian yang akan penulis susun lebih berfokus pada bagaimana akibat hukum serta ketentuan dari perjanjian baku, apakah sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku pada jasa pengiriman barang J&T Express, dengan tujuan untuk menelaah akibat hukum dari pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku, menganalisis akibat hukumnya, serta mengkaji bentuk ketentuan perlindungan yang diberikan kepada konsumen.

2. SKRIPSI

- a. Identitas Penulis

- a) Disusun oleh : Muhammad Tharfy Rainanda
- b) NPM : 13410479
- c) Institusi : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- b. Judul skripsi : Penerapan Asas Keseimbangan Dalam Perjanjian Baku antara PT. GO-JEK Indonesia dengan Pengemudi GO-JEK Sehubungan dengan Keberadaan Klausula Eksonerasi
- c. Rumusan Masalah :
 - a) Bagaimana penerapan asas keseimbangan dalam perjanjian baku antara PT. GO-JEK Indonesia dengan pengemudi GO-JEK sehubungan dengan keberadaan klausula eksonerasi?
 - b) Bagaimana akibat hukum terhadap pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku antara PT. GO-JEK Indonesia dengan pengemudi GO-JEK?
- d. Hasil penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian antara PT. GO-JEK Indonesia dengan pengemudi GO-JEK telah melanggar asas keseimbangan. Hal ini disebabkan pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian tersebut telah menghapuskan tanggung jawab pihak pembuat perjanjian yakni PT.GO-JEK Indonesia atas bentukbentuk kerugian yang dialami pengemudi GO-JEK terkait penggunaan aplikasi GO-JEK oleh pengemudi, maupun kerugian yang dialami oleh konsumen kaitannya dengan layanan transportasi yang diberikan

oleh pengemudi melalui aplikasi GO-JEK. Klausula tersebut jelas menempatkan pengemudi pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan PT.GO-JEK Indonesia. Dengan demikian, perjanjian tersebut tidak memenuhi asas keseimbangan yang mana kedudukan para pihak semestinya setara dan memiliki posisi yang sama kuat. Akibat hukum dari pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku antara PT. GO-JEK Indonesia dengan pengemudi GO-JEK yaitu batal demi hukum karena bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yakni Pasal 18 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perjanjian yang bertentangan dengan undang-undang tidak memenuhi syarat objektif sahnyanya perjanjian yaitu kausa yang halal. Tidak terpenuhinya syarat objektif dalam perjanjian berakibat perjanjian batal demi hukum. Penelitian ini merekomendasikan perlunya suatu regulasi yang secara khusus mengatur pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku agar pelaku usaha pembuat perjanjian baku tetap memperhatikan asas keseimbangan, sehingga tidak melanggar kepentingan dan tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain dalam perjanjian baku tersebut.

- e. Perbedaan dengan penulisan penelitian ini mengatur mengenai GO-JEK yang berfokus pada hubungan hukum antara perusahaan dan mitra pengemudi, di mana klausula eksonerasi dinilai menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan kontraktual dan melanggar asas

keseimbangan dalam hukum perjanjian. Sementara penelitian yang penulis akan susun lebih menitikberatkan pada akibat hukum yang terjadi jika pelaku usaha terbukti mencantumkan klausula eksonerari pada jasa pengiriman barang J&T Express dengan konsumen sebagai pengguna jasa, dengan tujuan untuk menelaah mengenai ketentuan klausula eksonerasi apakah sudah sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3. SKRIPSI

a. Identitas Penulis

a) Disusun oleh : Hafizh Choerul Arkan

b) NPM : 202010110311292

c) Institusi : Universitas Muhammadiyah Malang

b. Judul skripsi : Perlindungan Hukum Konsumen atas Pembatasan Kewajiban Pelaku Usaha yang Tercantum dalam Klausula Eksonerasi pada Aplikasi Shopee

c. Rumusan Masalah :

a) Bagaimana keabsahan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi pada aplikasi shopee ditinjau dari Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgelijk Weetboek*) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

b) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen aplikasi shopee jika dirugikan dengan adanya Klausula Eksonerasi dan Perjanjian Baku oleh Aplikasi Shopee?

d. Hasil penelitian

Hasil dari penelitian ini ialah (1) Keabsahan penggunaan perjanjian baku Aplikasi Shopee tunduk pada aturan yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPer dan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Terdapat pengalihan tanggungjawab pada Perjanjian baku tersebut, sehingga perjanjian tersebut batal demi hukum. Disamping itu, Pasal 62 Ayat (1) mengancam pelaku usaha dengan hukuman penjara maksimal 5 tahun atau denda hingga Rp2 miliar sebagai konsekuensi dari pelanggaran tersebut. (2) Perlindungan hukum konsumen terhadap klausula eksonerasi aplikasi Shopee sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat mengajukan komplain hingga membawa kasus ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, perlu peningkatan sosialisasi, kapasitas, dan koordinasi BPSK dengan BPKN dan LPKSM. Kerjasama antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen diperlukan. Shopee dapat meningkatkan transparansi, memberikan pilihan kepada konsumen, memperbaiki mekanisme penyelesaian sengketa, serta menghapus klausula eksonerasi yang tercantum dalam Perjanjian Syarat dan Layanan Aplikasi Shopee.

- e. Perbedaan dari penulisan penelitian ini adalah penelitian tentang Shopee yang menitikberatkan pada platform e-commerce digital, khususnya dalam konteks perjanjian elektronik antara pelaku usaha dan pengguna aplikasi, dengan fokus pada keabsahan klausula eksonerasi dalam perjanjian daring serta mekanisme perlindungan hukum melalui lembaga BPSK dan koordinasi antarinstansi. Sementara, penelitian yang akan penulis susun akan lebih berfokus pada bidang jasa pengiriman barang secara konvensional dan digital yaitu J&T Express, dengan tujuan menelaah terkait akibat hukum dan apakah ketentuan penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku telah memenuhi ketentuan hukum yang berlaku serta bentuk perlindungan hukum yang relevan berdasarkan prinsip keadilan kontraktual.

F. Batasan Konsep

Guna memberikan pemahaman dan penafsiran yang tepat terhadap beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini, dipaparkan batasan konsep atau pengertian istilah yang berkaitan dengan objek penelitian sebagai berikut:

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang dilakukan untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen khususnya memberikan perlindungan kepada

konsumen yang mengalami kerugian akibat menggunakan jasa pengiriman J&T Express.

2. Klausula Eksonerasi

Klausula eksonerasi atau yang dikenal sebagai klausul eksemsi atau *exoneration* (pelepasan beban) merupakan ketentuan dalam suatu klausula yang isi atau syaratnya untuk membebaskan atau membatasi suatu tanggung jawab dari salah satu pihak apabila terjadi wanprestasi. Secara hukum, tanggung jawab tersebut seharusnya tetap melekat dan menjadi kewajiban pihak yang bersangkutan.

3. Perjanjian Baku

Perjanjian baku adalah perjanjian yang setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat sebagaimana 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. Serta penulis hanya berfokus pada Pasal 18 yang membahas ketentuan pencantuman klausula baku yang nanti penulis meneliti apakah terdapat ketidakseimbangan antara ketentuan J&T Express dengan realitanya.

4. Pengiriman Barang

Pengiriman merupakan proses terjadinya pemindahan barang atau dokumen dari satu tempat ke tempat lain melalui berbagai sarana transportasi, seperti darat, laut, udara, maupun kereta api. Kegiatan ini berfungsi untuk menghubungkan produsen dengan konsumen, demi

menjaga kelancaran arus distribusi, serta menjamin agar barang yang dikirim sampai di tempat tujuan dengan aman, tepat waktu, dan dalam kondisi yang baik. Pengiriman juga berperan penting dalam efisiensi waktu dan biaya serta dukungan pertumbuhan berbagai sektor ekonomi, termasuk perdagangan nasional dan global.¹³

5. J&T Express

J&T Express merupakan perusahaan dibidang logistik berskala internasional yang berdiri pada bulan Agustus tahun 2015 di Indonesia. Fokus utama usahanya berada pada bidang layanan express serta logistik lintas negara. Khususnya di Indonesia, perusahaan ini dikenal sebagai salah satu penyedia jasa pengiriman yang mengutamakan kecepatan dan efisiensi, baik dalam layanan pengiriman domestik maupun internasional.¹⁴

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang akan digunakan dalam penulisan hukum ini adalah penelitian Normatif. Artinya, penelitian ini berpatokan pada

¹³ Aldistannos, Jenis-jenis Pengiriman Barang dalam Dunia Logistik, <https://mile.app/id/blog/jenis-jenis-metode-pengiriman>, diakses 21 Oktober 2025.

¹⁴ Akhmad Ilham Cahyono, Apa itu J&T Express? Kenalan Dulu Sama Salah Satu Ekspedisi Top Ini!, <https://kiriminja.com/blog/apa-itu-jt-express#:~:text=Itu%20J&T%20Express?,Apa%20itu%20J&T%20Express?,serta%20jangkauan%20area%20yang%20dilayani>, diakses 21 Oktober 2025.

analisis atau pada penafsiran dari norma hukum yang berlaku atau *legal research*. Penelitian ini menegaskan pentingnya menganalisis data secara kualitatif untuk menemukan aspek hukum yang relevan dalam menanggapi masalah atau isu hukum tertentu. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui akibat hukum yang terjadi jika dalam perjanjian baku pada jasa pengiriman barang J&T Express mengandung klausula eksonerasi manakala terdapat peristiwa yang menggerakkan klausula tersebut misalnya barangnya hilang, rusak akibat kelalaian jasa pengiriman serta mengetahui penerapan dari klausula eksonerasi dalam perjanjian baku jasa pengiriman barang pada J&T Express telah memenuhi ketentuan hukum dan prinsip hukum, khususnya dalam konteks Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Pengiriman Barang pada J&T Express.¹⁵

2. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian hukum normatif ialah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa:

a. Bahan Hukum Primer

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- 3) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

¹⁵ Muhaimin, D, 2020, SH., M. Hum. *Metode Penelitian Hukum*.

b. Bahan Hukum Sekunder

Pendapat hukum yang diperoleh dari buku, jurnal, hasil penelitian, surat kabar, internet, asas-asas hukum, fakta hukum, dokumen yang berupa risalah, naskah otentik, data statistik dari instansi/lembaga resmi, dan sumber lain yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah studi kepustakaan. Artinya, data yang dikumpulkan dengan menggunakan bahan kepustakaan berupa buku, jurnal, hasil penelitian dan undang-undang yang berhubungan dengan perlindungan konsumen sebagai sumber data.

4. Metode Analisis Data

Metode Analisis Data yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah analisis kualitatif. Artinya, data yang dianalisis, diorganisir, dan diinterpretasikan secara non-numerik (tidak dalam bentuk angka).

5. Metode Penarikan Kesimpulan

Metode Penarikan Kesimpulan yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah secara deduktif. Artinya, cara proses berpikir untuk menarik kesimpulan diawali dari suatu kausul yang bersifat umum dan kemudian berakhir pada kausul yang bersifat khusus.