

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA
EKSONERASI DALAM PERUSAHAAN
JASA PENGIRIMAN BARANG
(STUDI PADA PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG PT.
JNT DI KOTA SINGARAJA)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ilmu Hukum**

**OLEH:
AGRIPA VIDELIA JAWAK
NIM. 2114101112**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2026

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA HUKUM

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Ratna Artha Windari, S.H., M.H. NIP.198312152008122003
Pembimbing II	Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H.,M.Kn NIP.198402092005012002

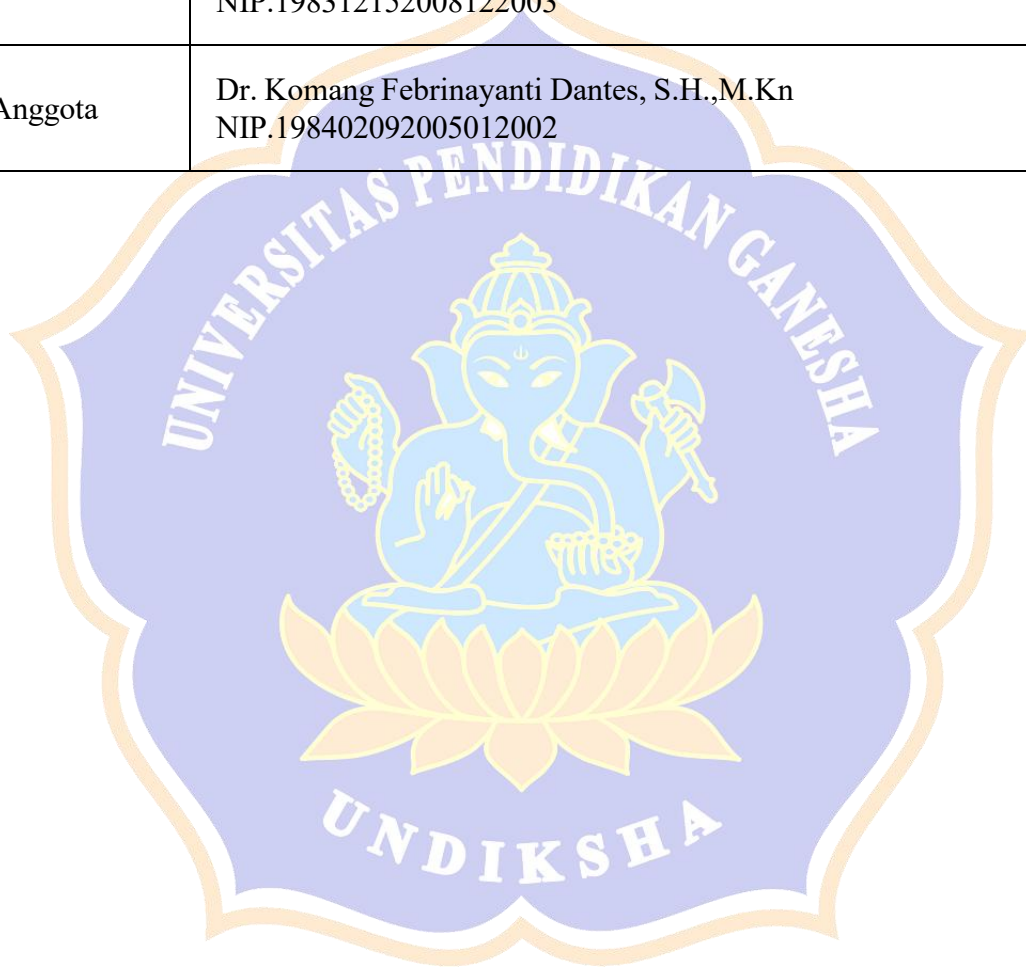


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh AGRIPA VIDELIA JAWAK ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 13 November 2025

Dewan Penguji

Ketua	Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H. NIP.198808102019031009
Anggota	Dr. Ratna Artha Windari, S.H., M.H. NIP.198312152008122003
Anggota	Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn NIP.198402092005012002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum

Menyetujui

Ketua Ujian	Prof. Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M. NIP.198412272009121007
Sekretaris Ujian	Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn NIP.198402092005012002



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial

Prof. Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd.

NIP.198007202006041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Agripa Videlia Jawak
Tempat, Tanggal Lahir : Rakutbesi, 07 Mei 2002
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial

Dengan ini saya menyatakan karya tulis yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG (Studi Pada Perusahaan Pengiriman Barang PT. JNT (di Kota Singaraja.)”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidaksesuai dengan etika yang berlaku sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuaan.tas pernyataan saya ini .saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini

Singaraja, 03 November 2025

Yang membuat pernyataan



Agripa Videlia Jawak

NIM.2114101112



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karna atas segala Rahmat-nyapenulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG (Studi Pada Perusahaan Pengiriman Barang PT. JNT)”**. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukumdi Universitas pendidikan Ganesha. Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, untuk itu penulis mengucapkan trimakasih kepada

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta jajarannya;
2. Bapak Prof. Dr. I Nengah Suastika, S.Pd, M.Pd selaku Dekan Fakultas Hukum Dan Ilmu Sosial;
3. Ibu Dr. Ratna Artha Windari, S.H,M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dengan penuh perhatian dan kesabaran, semangat ,masukan serta saran yang sangat berharga kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini ;
4. Ibu Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn selaku dosen pembimbing II Yang telah memberikan bimbingan ditengah kesibukan beliau, masukan, saran,serta arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
5. Bapak Si Ngurah Ardhya, S,H., M.H selaku dosen penguji yang telah telah memberikan banyak masukan dan saran sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini;
6. Seluruh staff dan pengawai di lingkungan Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan yang telah membantu penulis dalam pengurusan berkas-berkas pendukung skripsi;
7. Kedua orang tua penulis yang tercinta. *To My first love* bapak Julia Parna Jawak dan ibu tersayang Hotmardim Girsang yang selalu menjadi sumber kekuatan, cinta dan doa yang tiada henti. Terima kasih atas segala pengorbanan, kerja keras, serta kasih

sayang yang tulus tanpa batas yang selalu mengiringi setiap langkah penulis. Beliau memang tidak merasakan pendidikan bangku perkuliahan namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan, trimakasih atas setiap lelah yang disembunyikan oleh senyuman, berkat doa dan dukungan yang tidak pernah padam, penulis dapat menempuh pendidikan hingga ke jenjang ini, setiap keberhasilan kecil yang di raih merupakan buah dari kasih, kesabaran dan ketulusan yang bapak dan ibu berikan semoga karya sederhana ini dapat menjadi persembahan kecil sebagai ucapan terimakasih dan bakti yang dalam kepada bapak dan ibu tercinta. Semoga bapak dan ibu, sehat panjang umur, bahagia, dan selalau dalam berkat lindungan Tuhan;

8. Untuk saudara kandung saya Brandi Jaya Jawak, Trijo Naro Jawak dan Rosella Jawak terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan penuh kepada penulis dalam menjalankan perkuliahan serta dalam pembuatan skripsi.
9. Teman seperjuangan penulis tim Cikurak yaitu Nina Septian Marista Sigumondrong dan Crisna Virania Purba, Terima kasih telah memebrikan semangat, Motivasi, bantuan, dan selalu menjadi tempat berkeluh kesah suka maupun duka mulai dari mahasiswa baru sampai pada tahap akhir skripsi ini.
10. Terimakasih juga buat teman-teman baik penulis, yaitu kak guni, bang fitra, Virgi ,arhta, anisa, Rila, Zeva, dedi, ahmat, natan, yusril Terima kasih telah memberikan penulis motivasi dan dukungan selama di bangku perkuliahan.
11. Untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bentuk bantuan, dukungan, doa, motivasi, serta semangat yang telah diberikan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Setiap perhatian dan kebaikan yang diberikan, sekecil apa pun, telah menjadi bagian penting yang membantu penulis menyelesaikan karya ini dengan baik.

12. Agripa, ya! Diri saya sendiri penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada diri sendiri yang mungkin paling sering di lupakan dalam ucapan trima kasih-diri sendiri. Terima kasih pada wanita sederhana yang memeiliki impian besar namun terkadang sulit di mengerti isi kepalanya sendiri, trimkasih sudah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Untuk setiap langkah kecil yang terus maju meski ragu, trimakasih kepada diriku yang sudah mau berdiri teguh ketika ingin menyerah, yang belajar memaafkan diri sendiri ketika hasil belum sesuai harapan dan perlahan memahami bahwa proses adalah bagian terindah dari perjalanan menuju tujuan. Berbahagia dan berdamailah selalu dengan dirimu, Agripa. Rayakan kehadiranmu sebagaia berkat dimanapun kamu menjejakkan kaki. Jangan sia-siakaan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Tuhan sudah merencanakan dan memebrikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga langkah kebaikan selalau menyertaimu. Dan semoga Tuhan selalau memberkati setiap langkahmu dan menjagamu dalam lindungan-nya. Aminn-

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal tersebut tidak lepas dari keterbatasan kemampuan, pengetahuan serta pengalaman yang pennulis miliki. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik, masukan, dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna perbaiikan dan penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Singaraja, 07 November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRAC.....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	14
1.3 Pembatasan Masalah.....	15
1.4 Rumusan Masalah.....	16
1.5 Tujuan Penelitian.....	16
1.5.1 Tujuan Umum.....	16
1.5.2 Tujuan khusus.....	17
1.6 Manfaat Penelitian.....	17
1.6.1 Manfaat teoritis.....	17
1.6.2 Manfaat Praktis.....	17
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 17
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	17
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	17
2.1.2 Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan konsumen.....	20
2.1.3 Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	21
2.2 Tinjauan Umum Tentang Klausula Eksonerasi.....	25
2.2.1 Pengertian Klausula Eksonerasi.....	25
2.3 Tinjauan Umum tentang Jasa Pengiriman Barang.....	32
2.3.1 Pengertian Pengiriman.....	32

BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis penelitian.....	35
3.2 Sifat Penelitian.....	36
3.3 Data dan Sumber Data	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Teknik Penentuan Sampel Penelitian.....	40
3.6 Teknik Pengolahan Dan Analisis Data	41
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	41
4.1.2 Gambaran Umum Jasa Kirim Kantor J&T Express Kota Singaraja.....	42
4.2 Hasil Penelitian	46
4.2.2 Bagaimana Penerapan kontrak Baku Yang Mengandung klausula Pada Resi Pengiriman Barang Pengalihan Tanggung Jawab Pada Konsumen Oleh Pelaku Usaha Jasa Pengirim Barang PT J&T Ekspres di Kota Sngaraja.....	46
4.2.3 Bagaimana Dampak Penerapan Klausula Eksonerasi di PT. J&T Express dalam Layanan Pengiriman Barang di Kota Singaraja terhadap Konsumen.....	60
4.3.1 Bagaimana Penerapan kontrak Baku Yang Mengandung klausula Pada Resi Pengiriman Barang Pengalihan Tanggung Jawab Pada Konsumen Oleh Pelaku Usaha Jasa Pengirim Barang PT J&T Ekspres di Kota Singaraja.....	71
4.3.2 Bagaimana Dampak Penerapan Klausula Eksonerasi di PT J&T Dalam Layanan Pengiriman Barang di Kota Kingaraja Terhadap Konsumen.....	80
 BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. keluhan-keluhan di akun twiter @jntexpressid Bali bulan januari-juli tahun 2024	7
Tabel 1. 2. Jumlah data khusus J&T kantor Cabang Kota Singaraja	11
Tabel 4.1 Daftar alamat kantor J&T Ekspress Kota Singaraja	42
Tabel 4.2 Jumlah Pengguna Kantor J&T Express.....	58
Tabel 1.1 Jumlah Barang Hilang.....	59
Tabel 1.2 Barang Rusak	59
Tabel 1.3 Barang Stuck.....	60
Tabel 1.4 Daftar Keluhan Konsumen Per-bulan agustus Sampai September	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Surat Pelaksanaan Penelitian	93
Lampiran 02. Intrument Wawancara dengan pihak J&T	95
Lampiran 03. Daftar Identitas Informan dalam Penelitian.....	98
Lampiran 04a. Dokumentasi Wawancara Dengan Pihak Kantor J&T.....	105
Lampiran 04b. Dokumentasi Wawancara Dengan Polres Buleleng Bagian Mindik	107

