

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI
DALAM PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG (Studi Pada Perusahaan
Pengiriman Barang PT. JNT**

Oleh
Agripa Videlia jawak, NIM 2114101112
Program Studi Ilmu Hukum

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang di terapkan oleh pihak PT.J&T Express di kota Singaraja serta dampaknya terhadap perlindungan hukum bagi konsumen latar belakang penelitian ini berangkat dari maraknya praktik pencantuman klausula eksonerasi dalam jasa pengiriman barang yang sering menempatkan konsumen pada posisi yang lemah dan merugikan hak-haknya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan deskriptif, yang menggambarkan secara sistematis dan faktual kejadian-kejadian nyata berdasarkan data lapangan, wawancara, serta dokumen resmi dari pihak konsumen serta pegawai PT.J&T Exspress di kota singaraja dan instansi terkait. Hasil penelitian menunjukan bahwa klausula eksonerasi dalam resi pengiriman PT.J&T Express mengandung pembatasan tanggung jawab yang tidak sepenuhnya sesuai dengan ketentuan pasal 18 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan knsumen penerapan kalusula tersebut berdampak pada berkurangnya perlindungan hukum terhadap konsumen karena tanggung jawab pelaku usaha menjai terbatas,bahkan diabaikan ketika terjadi komplain dari konsumen.Banyak konsumen di kota singaraja tidak mengetahui haknya untuk memperoleh ganti rugi sebagaimana di atur dalam Pasal 4 huruf h dan pasal 7 huruf g Undang-Undang perlindungan konsumen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapaan klausula eksonerasi PT.J&T Ekspress belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip keadilan dan kepastian hukum dalam perlindungan konsumen. Oleh karena itu diperlukan pengawasan lebih ketat dari pemerintahan kab-Buleleng dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk memastikan bahwa setiap perjanjian baku yang digunakan oleh pelaku usaha.

Kata Kunci: Klausula Eksonerasi, Perlindungan Konsumen, PT J&T Express

***Consumer Protection Against Exoneration Clauses in Goods Delivery Service
Companies (A Study on PT. J&T Express Delivery Services in Singaraja City)***

By

Agripa Videlia Jawak, NIM. 2114101112

Legal Studies Program

ABSTRACT

This study aims to determine the application of the exoneration clause in the standard contract implemented by PT. J&T Express in Singaraja City and its impact on legal protection for consumers. The background of this research arises from the widespread practice of including exoneration clauses in shipping service agreements, which often place consumers in a weak position and harm their rights. This study employs an empirical legal research method with a descriptive approach, describing systematically and factually the real events based on field data, interviews, and official documents from consumers, employees of PT. J&T Express in Singaraja City, and related institutions. The results show that the exoneration clause in PT. J&T Express delivery receipts contains limitations of liability that do not fully comply with Article 18 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The application of this clause reduces the level of legal protection for consumers because the business actors' responsibility becomes limited or even ignored when consumer complaints occur. Many consumers in Singaraja City are unaware of their right to compensation as regulated in Article 4 letter (h) and Article 7 letter (g) of the Consumer Protection Law. This study concludes that the implementation of the exoneration clause by PT. J&T Express has not fully aligned with the principles of justice and legal certainty in consumer protection. Therefore, stricter supervision from the Buleleng Regency Government and the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is required to ensure that every standard contract used by business actors complies with the prevailing laws.

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