

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan globalisasi saat ini semakin maju dan mendukung perekonomian di Indonesia. Aspek pendukung perkembangan ekonomi terlihat dengan maraknya kegiatan jual beli barang melalui media internet, sehingga menimbulkan banyak berdirinya perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dalam melaksanakan kegiatan jual beli tersebut. Di Indonesia terdapat berbagai jenis jasa pengiriman. Jasa pengiriman tersebut dapat berupa jenis jasa pengiriman barang sebagai bentuk kegiatan jual beli. Fungsi jasa pengiriman saat ini adalah untuk dapat membantu masyarakat agar lebih mudah untuk memperoleh sesuatu yang berasal dari luar wilayah.

Masyarakat sekarang ini sudah dimudahkan untuk dapat memiliki sesuatu baik itu benda hidup maupun tidak hidup tanpa harus pergi ke luar wilayahnya. Jasa pengiriman merupakan salah satu bentuk perjanjian untuk melakukan jasa. (Indrasari, N. (2022). Perjanjian jasa termasuk ke dalam jenis perjanjian untuk melakukan pekerjaan yang sebagaimana diatur di dalam Pasal 1601 KUHPerdara. Perjanjian melakukan jasa tertentu adalah suatu perjanjian dimana pihak tersebut menghendaki dari pihak lawannnya dilakukan suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan, untuk mana ia bersedia membayar upah, sedangkan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujaun tersebut sama sekali terserah kepada pihak lawan. Maraknya kegiatan tersebut juga menimbulkan

permasalahan dalam tahap pengiriman, seperti adanya permasalahan barang yang sampai kepada pembeli yang diterima dalam keadaan cacat, sehingga pembeli atau konsumen merasa dirugikan. Maka perlu adanya perlindungan terhadap konsumen agar mendapat perlindungan hukum yang memberikan keadilan pada konsumen.

Perlindungan adalah tindakan menjaga atau memberikan perlindungan, dalam hal ini menjaga atau memberikan perlindungan terhadap konsumen serta, konsumen berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah : “Setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Berhubungan dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin berkembang munculah suatu perjanjian diantara pihak yang memiliki kedudukan seimbang untuk tercapainya kesepakatan tersebut maka perjanjian menggunakan format yang lebih praktis dengan berisikan klausula eksonerasi dalam suatu perjanjian baku, terlihat dalam perjanjian tersebut praktis namun sebenarnya lebih menguntungkan pada si pembuatnya. Dalam praktek sehari-hari dapat ditemukan salah satu bentuk perjanjian yang dibuat secara baku/perjanjian baku. Perjanjian baku merupakan suatu bentuk perjanjian tertulis yang dibuat oleh salah satu pihak dalam perjanjian. Perjanjian baku juga merupakan suatu tolok ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Klausula baku merupakan perjanjian sepihak yang sering kali merugikan konsumen dan menempatkan konsumen pada posisi tawar (*bargaining position*) yang lemah. Atau dengan kata lain

Perjanjian baku merupakan suatu bentuk perjanjian tertulis yang dibuat oleh salah satu pihak dalam perjanjian dan pihak yang lain hanya memiliki sedikit kesempatan untuk bernegosiasi mengubah klausula-klausula yang sudah dibuat oleh lawannya seperti dalam klausula ganti kerugian dan cara penyelesaian perselisihan yang tidak dapat ditawar lagi. (Kurnia, Ichwan. (2023). Perjanjian terjadi berlandaskan asas kebebasan berkontrak diantara para pihak yang mempunyai kedudukan seimbang, sedangkan dalam perjanjian baku, kebebasan berkontrak tersebut patut dipertanyakan karena dapat dikatakan bahwa dalam perjanjian baku tidak ada kesetaraan kedudukan yang seimbang antara para pihak yang membuat perjanjian tersebut. Dengan adanya perjanjian pengiriman, maka muncullah perikatan antara para pihak. Perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu. Dengan penggunaan perjanjian baku ini maka pengusaha akan memperoleh efisiensi dalam pengeluaran biaya, tenaga dan waktu.

Hal ini dapat dilihat bahwa pada perjanjian pengiriman barang dalam praktiknya di mana pihak perusahaan telah membuat klausulaklausula perjanjian yang telah dibuat sebelumnya dan pihak pengirim hanya langsung menyetujuinya tanpa mempertimbangkan bahkan tanpa memiliki kesempatan untuk bernegosiasi dalam rangka mengubah klausula-klausula yang sudah dibuat oleh pihak perusahaan pengiriman barang. Dampaknya, konsumen/pengirim seringkali mengalami ketidakpuasan dalam pemakaian barang atau jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan. Ketidakpuasan biasanya diakibatkan karena cacat pada produk layanan jasa yang tidak sesuai dengan yang

diiklankan. Akan tetapi konsumen kesulitan untuk mengajukan klaim, untuk mendapatkan ganti kerugian atas jasa yang tidak sesuai yang di harapkan.

Ganti rugi yang harus diberikan meliputi biaya yaitu segala pengeluaran / perongkosan yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh pengirim, rugi yaitu kerugian yang terjadi karena kerusakan barang-barang kepunyaan pengirim yang diakibatkan oleh kesalahan pengirim, dan bunga yaitu kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayangkan dan dihitung oleh pengirim. Namun praktek dilapangan sangat berbeda, fungsi perjanjian pengiriman dan penggunaan klausula baku semata ditujukan untuk keuntungan pihak pelaku usaha saja. Eksenorasi didefinisikan dengan istilah yang berbeda-beda.

Menurut pendapat Mariam Darus Badruzaman seorang ahli hukum, bahwa eksenorasi dengan sebutan klausul eksenorasi. Serta definisi eksenorasi atau klausula eksenorasi menurut pendapat ahli hukum Rikjen mengatakan bahwa klausul atau klausula eksenorasi merupakan klausula yang terdapat dalam perjanjian di dalamnya satu pihak menghindari untuk memenuhi kewajiban membayar ganti rugi secara keseluruhan atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.

Salah satu pihak menyiapkan persyaratan yang sudah di standarkan pada suatu format yang telah dicetak dalam bentuk formulir yang kemudian diberikan pada pihak lainnya untuk disetujui (ditandatangani), maka perjanjian ini disebut dengan perjanjian baku. pencantuman klausul dalam isi perjanjian yang berbunyi bahwa “perusahaan tidak bertanggung jawab atas segala kerusakan barang akibat pengiriman, setelah barang



diterima oleh pihak penerima atau perusahaan tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul akibat keterlambatan pengiriman.

Atau sekadar contoh dalam angkutan darat terdapat klausula baku itu, misalnya; “perusahaan berhak menunda dan/atau menjadwalkan ulang pengiriman barang pada hari yang sama tanpa harus melakukan ganti rugi dalam bentuk apapun juga atas kerugian yang ditimbulkan karena penundaan dan/atau penjadwalan ulang suatu pengiriman”. Atau “perusahaan tidak memiliki tanggung jawab atas kerugian yang timbul karena pembatalan suatu pengiriman barang karena kerusakan armada”. Contoh lain yaitu pencantuman klausul dalam isi perjanjian yang berbunyi “perusahaan tidak bertanggung jawab atas kebocoran pada barang cair, kerusakan pada barang pecah belah dan kerusakan-kerusakan lain karena sifat barang tersebut”. Atau contoh lain dalam jasa pengiriman barang misalnya “perusahaan tidak bertanggung jawab atas segala kerusakan barang akibat pengiriman, setelah barang diterima oleh pihak penerima” atau “perusahaan tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul akibat keterlambatan pengiriman”.

Sebaliknya peraturan bagi pihak pengguna jasa angkutan darat, “apabila anda tidak mengambil barang pada waktu dan tujuan yang telah disepakati, maka perusahaan tidak bertanggungjawab atas segala kerusakan barang yang timbul karena hal tersebut”. Perkembangan zaman mengakibatkan kemajuan dalam bidang teknologi dan ilmu pengetahuan sehingga yang dahulu tidak ada menjadi ada. Salah satunya yaitu industri pengangkutan yang saat ini di Indonesia berkembang sangat pesat, hal ini dibuktikan dengan semakin banyak transaksi jual beli yang tidak hanya ada di suatu wilayah saja

namun melibatkan antar kota ataupun wilayah. Semakin menjamurnya online shop juga sebagai pengaruh munculnya berbagai perusahaan ekspedisi di Indonesia.

Ini adalah perusahaan multinasional yang berbasis di Jakarta dan berada di area produk pengiriman. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2015 dan dikembangkan dengan cepat dalam waktu lima tahun, seperti yang ditunjukkan oleh distribusi PT. JNT diekspresikan di seluruh Indonesia. Di sana, penghitung sub-distrik adalah adanya sistem pelacakan, yang memungkinkan pengirim dan penerima produk untuk memeriksa paket melalui smartphone mereka.

Klausul kontrak yang dinyatakan dalam J&T Express tidak menjamin bahwa seluruh proses pengiriman akan dilakukan dengan lancar dan benar saat menerapkan pengiriman J&T Express. Ini dijamin oleh JNT Express selama proses pengiriman barang. Pengiriman produk yang dikembangkan cepat menyebabkan berbagai masalah baru. Ini berarti bahwa jika produk rusak atau produk hilang, layanan periklanan tidak akan cocok dengan kenyataan. Selama pengiriman ekspedisi ekspedisi, barang-barang ditransfer ke penerima dalam kondisi baik. Faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah merek, harga dan layanan. Jika pelayanan yang ditawarkan tidak sesuai pelanggan dengan mudah beralih ke perusahaan pengiriman lain. Perusahaan pengiriman harus mengirim barang dalam kondisi baik dan bertanggung jawab atas perjanjian yang disepakati untuk memenuhi tugas tersebut.

Paket dikirim ke alamat independen, karena benda-benda di jalan rusak dan pengiriman mungkin tidak berjalan lancar. Adalah masuk akal bahwa ekspedisi kemudian harus memberi ganti rugi kepada penerima barang sesuai dengan kontrak yang disepakati.

Hak konsumen yang terkandung dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999, Perlindungan Konsumen, Bagian 4 yaitu, hak untuk mendengar pendapat atau keluhan mengenai produk dan/atau layanan yang digunakan. Hak untuk mendengarkan adalah hak bagi konsumen untuk tidak melanggar atau menghindari kerugian. Jadi jika ada suatu keluhan dari konsumen haruslah didengar bukannya diabaikan. Pasal 4 Ayat 8 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat hak yang harusnya didapatkan oleh konsumen dalam hal ini adalah pengirim barang yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen.

Pasal 7 Ayat 6 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan tentang kewajiban yang harusnya dilaksanakan oleh pihak pengusaha atau dalam hal ini PT. J&T Express yaitu memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

Kewajiban memberi kompensasi berarti produsen atau pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian kerugian akibat tidak atau kurang bergunanya produk untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dan karena tidak

sesuainya produk yang diterima dengan yang diperjanjikan.<sup>6</sup> Namun kenyataan di lapangan tidak seperti ini PT. J&T Express keral kali mengabaikan keluhan-keluhan yang dialami oleh customernya mereka juga tidak jarang enggan memberikan ganti kerugian yang diderita customer.

Dilansir dari akun twitter PT. J&T Express yang bernama @jntexpressid sekiranya terdapat 5 keluhan terkait pelayanan tiap harinya. Keluhan tersebut menanyakan paket yang tak kunjung sampai ataupun menanyakan tentang paket yang statusnya sudah diterima namun tidak sampai ke penerima barang sesungguhnya. Lalu dari pihak PT. J&T dalam menanggapi keluhan keluhan tersebut kurang baik atau kurang cepat Dan berdasar posting di akun @jntexpressid terdapat ada sekitar 87 replay yang mengeluhkan mengenai layanan dari PT J&T, diantaranya keluhan-keluhan ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1  
Keluhan-keluhan di akun Twitter @jntexpressid Bali Bulan Januari-Juli  
Tahun 2024

No.	Tanggal Keluhan	Nama Akun Twiter	Keluhan	Nomor Resi
1.	07 Januari 2024	@jerukbali	Rusak	JP23075571156
2.	20 Januari 2024	@bondanwijayaSH	Rusak	JD0365553824
3.	23 Januari 2024	@lovedbykimchi	Telat	JP8821009506
4.	27 Januari 2024	@kangenyooogi	<i>Stuck</i>	JP9982015615
5.	27 Januari 2024	@sonia	<i>Stuck</i>	JP0085640887
6.	28 Januari 2024	@bejosumantri	Hilang	JD0363276254
7.	12 Februari 2024	@ardibangkitpurwoko	Telat	JD0369887035
8.	23Februari 2024	@distyaiueo	Telat	JP9022842936
9.	6 Maret 2024	@ansigusayaj	<i>Stuck</i>	JT0082486002
10.	6 Maret 2024	@ramski	Hilang	JX0192221750
11.	8 Maret 2024	@herynagato	Hilang	JP0173567072
12.	14 Maret 2024	@patrecia dermawan	Hilang	JP3941319673



No.	Tanggal Keluhan	Nama Akun Twiter	Keluhan	Nomor Resi
13.	16 Maret 2024	@yanuarwahyudi1	<i>Stuck</i>	JO0209668842
14.	19 Maret 2024	@ins6cure	Rusak	JX0192221789
15.	20 Maret 2024	@addausyaidil	Telat	JP3604286335
16.	24 Maret 2024	@ins6cure	Hilang	JX0218573230
17.	26 Maret 2024	@callathegunuine	Telat	JP5018355519
18.	27 Maret 2024	@delima	Rusak	Jx0238483892
19.	28 Maret 2024	@noonanya	Hilang	JP01735675630
20.	2 April 2024	@yo5137	Hilang	JP5767332699
21.	4 Mei 2024	@niapradhany	Hilang	JD0386946972
22.	12 Mei 2024	@tinkeurbell	<i>Stuck</i>	JP7523933600
23.	18 Mei 2024	@wahyusetiawan	Hilang	JD0390342431
24.	20 Mei 2024	@sepaiderman	Rusak	JX0218573230
25.	6 Juni 2024	@aycutipeecute	Hilang	JX447733383
26.	13 Juni 2024	@andkmcollections	<i>Stuck</i>	JT0405421750
27.	28 Juni 2024	@indahpertiwi	Telat	JP9982015609
28.	1 Juli 2024	@jm_0987	Rusak	JD0398466890
29.	17 Juli 2024	@r_lopatdy	Hilang	JD0400324888
30.	31 Juli 2024	@pailun122236	Hilang	JP5788710323

Sumber: Olah Data dari Peneliti

Berdasarkan tabel 1.1 diatas terdapat sekitar 30 keluhan-keluhan yang ada di kolom replay salah satu cuitan dari @jntexpressid adalah barang hilang, telat, stuck satu bulan. Maksud dari kata hilang adalah barang yang dikirim tidak sampai ke penerima barang dan dari tabel tersebut terdapat 12 akun yang mengeluhkan hal tersebut. Stuck satu bulan disini maksudnya setelah ditracking lokasi barang tidak berubah selama satu bulan dan tidak sampai ke penerima barang, dari table di atas terdapat 6 orang yang mengalami hal ini. Telat merupakan hal yang banyak dikeluhkan oleh para pelanggan, karena pada saat menerima resi biasanya terdapat estimasi sampai pada tanggal berapa barang itu akan sampai ke penerima barang. Keluhan tentang telat merupakan hal yang lumrah terjadi pada setiap jasa ekspedisi apalagi jika pihak ekspedisi mengalami overload dalam pengiriman, dan dari tabel diatas sekiranya terdapat 6 keluhan tentang telat. Lalu terdapat keluhan tentang salah orang

maksudnya yaitu pihak kurir salah dalam mengirimkan barang bukan ke orang yang semestinya mendapatkan barang tersebut hal ini bisa terjadi jika alamat pengirim tidak terlalu jelas ataupun memang kurang ketelitian dari pihak kurir sendiri, dan dari tabel diatas terdapat sekiranya 5 orang yang mengeluhkan hal tersebut.

Cuitan lain dari akun twitter @jntexpressid pada tanggal 5 Maret 2024 mengenai pemecahan rekor pengiriman di J&T pada puncak di bulan Maret tahun 2024 dimana pada bulan Maret memperingati Kuningan dan Nyepi sebesar 1 juta paket tiap harinya juga menuai banyak replay sekitar 144 yang menanyakan paket tidak kunjung sampai, ditracking sampai namun beda orang, stuck di suatu tempat, gagal dalam proses pengiriman secara terus menerus, ataupun paket yang hilang.

Isi perjanjian demikian sudah tergolong merugikan pihak pengguna jasa pengangkutan. Sebab terdapat klausula pengurangan atau penghapusan tanggungjawab terhadap akibat hukum. Kemudian pembatasan atau penghapusan kewajiban-kewajiban sendiri. Kemudian penciptaan kewajiban yang kemudian dibebankan kepada pihak pengirim atau penerima. Dengan kata lain, segala bentuk potensi rugi mungkin dialami pengguna jasa angkutan darat, meski itu nyata-nyata merupakan kesalahan/kelalaian perusahaan. Pengguna jasa angkutan darat seakan tidak memiliki hak untuk mendapat/melakukan tuntutan ganti rugi. Misalnya soal penundaan pengiriman atau kehilangan barang berharga pada saat pengiriman. Dalam hal ini, apakah sama sekali tidak ada kewajiban hukum dalam hal pertanggungjawaban kasus tersebut kepada pengguna jasa? Kaitannya dengan perlindungan terhadap konsumen, yang perlu diperhatikan dalam perjanjian baku ini adalah mengenai

klausula eksonerasi atau (*exoneration*) yaitu merupakan klausula pengecualian kewajiban atau tanggung jawab dalam perjanjian.

Klausula yang berisi pembebasan atau pembatasan pertanggungjawaban dari pihak perusahaan angkutan darat yang lazimnya terdapat dalam jenis perjanjian tersebut, yang mengakibatkan:

1. Pengalihan tanggung jawab oleh perusahaan angkutan darat.
2. Menyatakan bahwa perusahaan berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas jasa yang dibeli oleh pengguna jasa angkutan darat.
3. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau jasa yang dibeli oleh pengguna jasa angkutan darat.
4. Menyatakan tunduknya pengguna jasa kepada peraturan yang berupa peraturan baru, tambahan, pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh perusahaan angkutan darat dalam masa pengguna jasa memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Contoh kasus lain yaitu ada penerima yang barangnya rusak padahal dari pihak pengirim barang sudah mengemas barang tersebut dengan aman. Usut punya usut barang yang rusak diakibatkan karena ulah beberapa oknum pegawai J&T yang kurang berhati-hati dalam menangani paket-paket yang akan dikirimkannya. Seperti dilansir dari Tiktok terdapat sebuah video viral dimana beberapa pria melempar paket-paket secara estafet dari sebuah mobil dan di mobil tersebut terdapat plang jasa pengangkutan J&T. Video ini viral pada bulan Januari 2024 yang diunggah oleh sebuah akun twitter dan sudah dibagikan lebih dari 400 ribu retweet. Padahal jika sesuai prosedur paket dari mobil tidak boleh dilempar karena dikhawatirkan paket akan rusak. Karena pengirim pada dasarnya berkewajiban untuk

melindungi paket agar sampai ke penerima dengan asuransi barang dan apabila rusak wajib membayar premi yang telah disepakati bersama.

Berikut data merupakan data jumlah kasus J&T cabang kota Singaraja yang dilaporkan oleh pihak konsumen ke kantor polisi Buleleng dalam lima tahun terakhir.

Tabel 1. 2.  
Jumlah kasus data J&T cabang kota Singaraja

No.	Tahun	Jumlah
1.	2020	1
2.	2021	0
3.	2022	3
4.	2023	2
5.	2024	5

Sumber: Polres Buleleng

Berdasarkan data yang dihimpun dari pihak Polres Buleleng dapat dilihat terdapat fluktuasi total kasus yang diserahkan oleh pihak konsumen ke pihak Polres Buleleng dari tahun 2020 sampai tahun 2024 adanya perubahan jumlah kasus tiap tahunnya mencakup periode dari tahun 2020 sampai tahun 2024 mencapai kenaikan yang cukup signifikan dibanding dari tahun sebelumnya yang mengalami jumlah kasus. Tetapi berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak J&T terdapat didalam sebulan jumlah kasus kerusakan maupun barang hilang mencapai sampai 10 sampai 15 kerusakan maupun barang hilang. Sehingga dapat di lihat bahwasanya banyak kasus yang merugikan pihak konsumen tetapi tidak diselesaikan secara hukum.



Perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi inilah yang dilarang oleh Undang-undang, karena merugikan pihak pengguna jasa angkutan darat. Dengan melihat kenyataan bahwa *bargaining position* konsumen pada praktiknya jauh dibawah pelaku usaha, maka Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen merasakan perlunya pengaturan mengenai ketentuan perjanjian baku atau pencantuman klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. Ketentuan mengenai pembatasan atau larangan penggunaan klausula eksonerasi ini dapat kita temui dalam hukum positif di Indonesia, yaitu pada Bab V, pasal 18 UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 tersebut secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Para pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian, yang mana klausula baku yang dilarang tersebut telah diatur dalam pasal 18 ayat (1) huruf a sampai dengan h. Selanjutnya dalam pasal 18 ayat (2) dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letaknya atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti. PT. JNT adalah perusahaan pengangkutan barang yang terdapat tanda tangan pada dokumen perjanjian pengangkutannya (Ditandatangani). Maka dengan ditandatangani, dokumen tersebut menjadi mengikat para pihak di dalamnya. Artinya semua klausul klausul di dalam dokumen perjanjian PT. JNT itu mengikat para pihak, karena terpenuhinya syarat mengikat yaitu dengan penandatanganan dokumen perjanjian. Isi klausul eksonerasi yang

mempunyai kekuatan mengikat bagi para pihak yang terlibat di dalamnya (Mengikat) yaitu di PT. JNT, meliputi klausul tentang :

- a. JNT bertanggungjawab atas barang selama barang itu masih dalam pengawasan JNT;
- b. JNT tidak bertanggungjawab atas barang karena ketidaksempurnaan pembungkusan oleh pengirim;
- c. JNT tidak bertanggungjawab pada kerusakan/kehilangan karena sifat barang dan penyitaan oleh aparat serta karena adanya keadaan memaksa (force majeure);
- d. JNT tidak melayani tuntutan setelah 14 (lima belas) hari sejak seharusnya diterima barang kiriman. Peristiwa tersebut diterapkan di dalam perjanjian baku perusahaan jasa pengiriman barang.

Sehingga berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini diberi judul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Studi pada Perusahaan Pengiriman Barang di Kota Singaraja PT. JNT)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas difikasikan beberapa masalah yang muncul dalam proses penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Terdapat Ketidakseimbangan dalam Klausula Eksonerasi: Klausula eksonerasi seringkali mencantumkan ketentuan yang membatasi atau menghilangkan tanggung jawab perusahaan dalam hal terjadi kerugian atau kecelakaan selama pengiriman barang

- b. Terjadinya kerugian pada konsumen akibat pengalihan tanggung jawab oleh pihak pelaku usaha jasa pengiriman barang melalui pencantuman klausula baku yang mengandung eksonerasi
- c. Perlindungan Konsumen yang Tidak Memadai, Mengingat klausula eksonerasi dapat merugikan konsumen jika tidak diatur dengan jelas dan adil. Regulasi perlindungan konsumen di Indonesia belum cukup untuk melindungi hak-hak konsumen dalam menghadapi klausula.
- d. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum diterapkan dengan baik.
- e. Masih banyak konsumen di kota singaraja yang tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha serta tanggung jawab pelaku usaha dan ketentuan dalam perjanjian baku. Terkadang, klausula eksonerasi disusun dengan bahasa yang sulit dimengerti oleh konsumen, sehingga mereka tidak sepenuhnya sadar tentang dampaknya jika terjadi masalah dengan transaksi barangmau pun jasa.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah sangat diperlukan pada pembahasan ini guna mencegah terjadinya ketidakteraturan mengingat jangkauan hukum Perdata yang luas maka dalam penelitian ini membatasi ruang lingkup pada kajian Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Studi pada Perusahaan Pengiriman Barang di Kota Singaraja PT. JNT) dan mengenai perlindungan hukum

terhadap konsumen dalam jasa angkutan umum dalam pengiriman barang menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kabupaten Buleleng dan Bagaimana bentuk pertanggungjawaban petugas penjaga PT. JNT terhadap kerugian konsumen pada jasa angkutan umum dalam pengiriman barang di kabupaten Buleleng.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas , maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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 Express di kota singaraja
2. Bagaimana dampak penerapan klausula eksonerasi di PT JNT Express dalam layanan pengiriman barang di kota singaraja terhadap konsumen

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1.5.1 Tujuan Umum

Penelitian ini mampu memebrikan kontribusi pengetahuan terhadap konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang digunakan oleh perusahaan jasa pengiriman barang (PT. J&T di Kota Singaraja), serta dampaknya terhadap perlindungan konsumen.



### 1.5.2 Tujuan khusus

1. Bagaimana penerapan kontrak baku yang mengandung klausula eksonerasi pada resi pengiriman barang pengalihan tanggung jawab pada konsumen oleh pelaku usaha jasa pengiriman barang PT J&T Express di kota singaraja
2. Mengetahui bagaimana dampak penerapan klausula eksonerasi di PT JNT dalam layanan pengiriman barang di kota singaraja terhadap konsumen.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1.6.1 Manfaat teoritis

- a. Memberikan kontribusi pada pengembangan teori hukum, khususnya dalam konteks kontrak baku dan klausula eksonerasi. Sehingga dapat menunjang kemampuan individu mahasiswa dalam kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara.konteks kontrak baku dan klausula eksonerasi. Sehingga dapat menunjang kemampuan individu mahasiswa dalam kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara.
- b. Memperkaya referensi Memperkaya referensi dan literatur kepustakaan hukum perdata tentang kontrak baku kalusula eksonerasi mengenai hukum perjanjian.
- c. Dapat menjadi acuan atau referensi untuk penelitian berikutnya.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi penulis

Menambah wawasan penulis mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait faktor mencantumkan klausula eksonerasi dan tanggung jawab pelaku usaha dalam jasa pengiriman barang PT JNT di kota singaraja untuk selanjutnya dijadikan pegangan dalam pembelajaran

## 2. Bagi masyarakat

Memberikan dan menambah pemahaman masyarakat terutama bagi calon konsumen dan pelaku usaha jasa pengiriman barang PT JNT mengenai Undang- Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terkait mengenai larangan mencantumkan klausula eksonerasi dan tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap kerugian konsumen di kota singaraja.

## 3. Bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini sebagai bahan referensi dalam penelitian sejenis sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan.

