

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 01. Surat Pelaksanaan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL

Alamat : Jalan Udayana No. 11 Singaraja
Telepon : (0362) 23884, Fax : (0362) 29884, Email : fhis@undiksha.ac.id

Nomor : 633/UN48.8.1/DL/2025
Lampiran : 1 (Satu) Gabung
Hal : Pengumpulan Data

Singaraja, 14 Maret 2025

Kepada Yth. :
Kantor J&T Singaraja
Jalan Ahmad Yani Barat No.235, Baktiseraga, Kec. Buleleng,
Kabupaten Buleleng - Bali
di Tempat

Dengan hormat, dalam rangka melengkapi syarat-syarat penyusunan skripsi dengan judul **"Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perusahaan Jasa Pengiriman Barang"* di perusahaan jasa pengiriman barang PT. J&T di Kabupaten Buleleng"**, kami mohon ijin untuk melakukan pengumpulan data antara lain :

1. Kerugian yang dialami pihak J&T
2. Pertanggungjawaban pihak J&T bila ada kerusakan atau kehilangan barang yang diperlukan oleh:

Nama Mahasiswa : Agripa Videlia Jawak
Nomor Induk Mahasiswa : 2114101112
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial (FHIS)
Jurusan : Hukum dan Kewarganegaraan
Program Studi : Ilmu Hukum

Atas perhatiannya dan bantuan Saudara, kami sampaikan terima kasih.

A.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Dewa Gede Sudika Mangku
NIP 198412272009121007

Tembusan
1. Arsip



Catatan:
• UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
• Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR
• Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan qr code yang telah tersedia





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL

Alamat : Jalan Udayana No. 11 Singaraja

Telepon : (0362) 23884, Fax : (0362) 29884, Email : fhis@undiksha.ac.id

Nomor : 827/UN48.8.1/DL/2025
Lampiran : 1 (Satu) Gabung
Hal : Pengumpulan Data

Singaraja, 11 April 2025

Kepada Yth. :
Rat Reskrim Kepolisian Resor Buleleng
Jalan Pramuka No.1, Banjar Jawa, Kec. Buleleng,
Kabupaten Buleleng - Bali
di Tempat

Dengan hormat, dalam rangka melengkapi syarat-syarat penyusunan skripsi dengan judul **"Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di perusahaan jasa pengiriman barang PT. J&T di cabang kota Singaraja"**, kami mohon ijin untuk melakukan pengumpulan data kasus kerugian konsumen terhadap jasa pengirim barang yang sampai ke ranah hukum, yang diperlukan oleh:

Nama Mahasiswa : Agripa Videlia Jawak
Nomor Induk Mahasiswa : 2114101112
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial (FHIS)
Jurusan : Hukum dan Kewarganegaraan
Program Studi : Ilmu Hukum

Atas perhatiannya dan bantuan Saudara, kami sampaikan terima kasih.

A.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Dewa Gede Sudika Mangku
NIP 198412272009121007

Tembusan
1. Arsip



Catatan:
• UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
• Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsRE
• Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan qr code yang telah tersedia



Lampiran 02a. Intrument Wawancara dengan pihak J&T

A. Pertanyaan untuk pelaku usaha jasa kirim kantor J&T

1. Apakah Bapak/Ibu Mengetahui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apakah Bapak/Ibu mengetahui ketentuan Pasal 18 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
3. Apakah Bapak/Ibu mengetahui jika mencantumkan klausula eksonerasi pada resi pengiriman barang menyalahi/melanggar ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
4. Apa yang menjadi faktor Bapak/Ibu menggunakan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi pada resi pengiriman barang?
5. Apa yang menjadi alasan atau dasar Bapak/Ibu menggunakan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi pada resi pengiriman?
6. Apakah pernah ada keluhan terhadap klausula yang tercantum pada resi pengiriman barang?
7. Pernahkah bapak/ibu mempertimbangkan aspek kepuasan konsumen sebelum mencantumkan klausula baku yang mengandung eksonerasi pada resi pengiriman barang ?
8. Bagaimana tanggung jawab Bapak/Ibu bila ada konsumen yang mengalami kerugian atas jasa pengiriman, baik itu kerusakan barang bahkan kehilangan barang beserta kelengkapannya ?

9. Tanggung jawab seperti apa yang Bapak/Ibu berikan kepada konsumen yang mengalami kerugian?
10. Aspek kualitas layanan dari Bapak/Ibu terhadap konsumen apakah bisa dilihat dari tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan jasa parkir?
11. Bagaimana respon ataupun tanggapan dari Bapak/Ibu apabila ada konsumen yang mengeluh terhadap jasa kirim yang digunakan ?
12. Solusi apa yang Bapak/Ibu tawarkan untuk menindaklanjuti keluhan tersebut ?

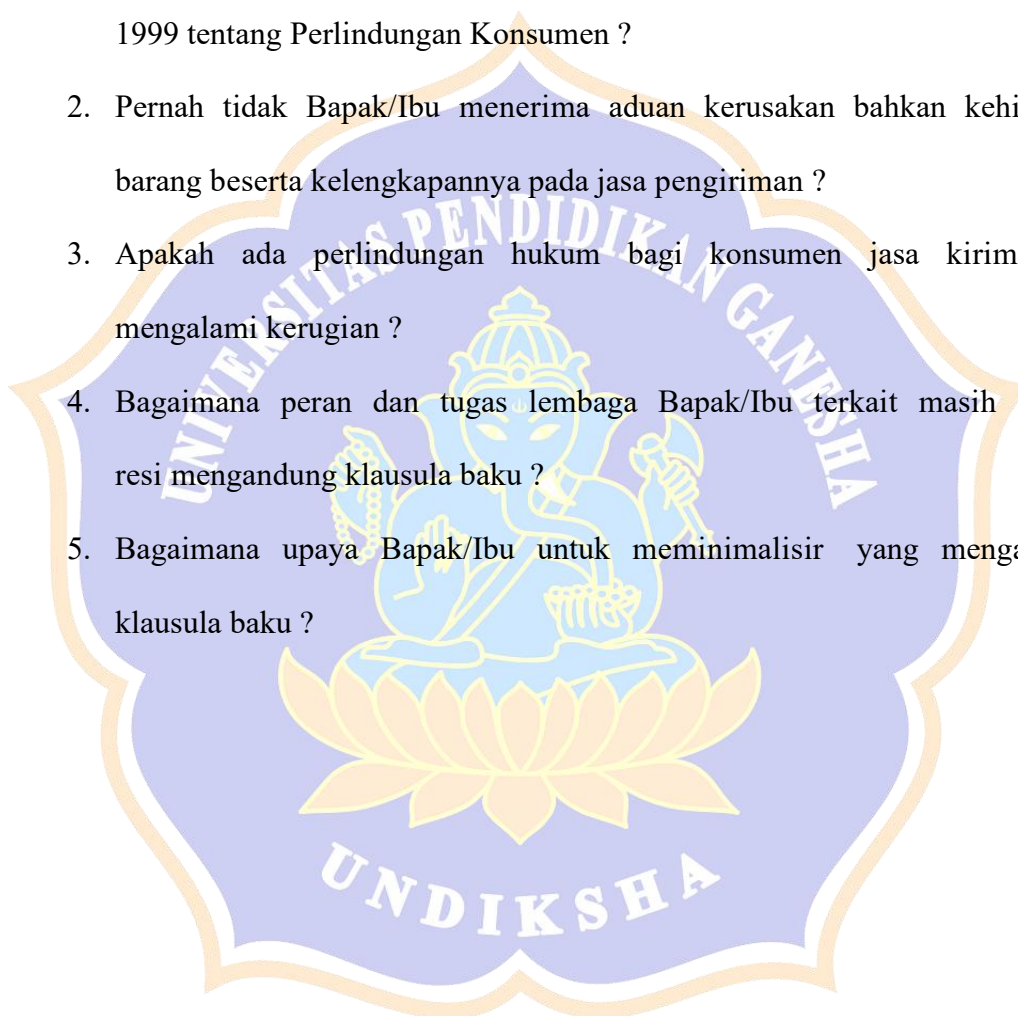
B. Pertanyaan Kepada Konsumen Pengguna Jasa Kirim

1. Apakah saudara mengetahui tentang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apakah saudara pernah mengalami kehilangan/kerugian atas jasa pengiriman barang ?
3. Kerugian seperti apa yang pernah alami selama menggunakan jasa pengiriman barang?
4. Pernah tidak saudara melayangkan pengaduan tentang kualitas layanan jasa kirim yang menyebabkan kerugian
5. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap kerugian yang saudara alami ?
6. Bagaimana penyelesaian yang dilakukan bila saudara mengalami kerugian atas jasa kirim ?
7. Bagaimanakah upaya bila keluhan saudara tidak di respon sama pelaku usaha jasa kirim barang?

8. Apakah selama ini konsumen yang menuntut ganti rugi di luar klausula baku yang tercantum pada resi pengiriman barang?

C. Pertanyaan Kepada Instansi Terkait

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Pernah tidak Bapak/Ibu menerima aduan kerusakan bahkan kehilangan barang beserta kelengkapannya pada jasa pengiriman ?
3. Apakah ada perlindungan hukum bagi konsumen jasa kirim yang mengalami kerugian ?
4. Bagaimana peran dan tugas lembaga Bapak/Ibu terkait masih adanya resi mengandung klausula baku ?
5. Bagaimana upaya Bapak/Ibu untuk meminimalisir yang mengandung klausula baku ?



Lampiran 03. Daftar Identitas Informan dalam Penelitian

a. Pihak Kantor J&T

Nama : Komang Agus Suprianto,S.T

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pendidikan Terakhir : S1 Teknik Informatika

Alamat : Perum Krisna Graha

Utama

Jabatan : PIC

b. Pihak Jasa Pengiriman

1. Nama : Rani

Nurmala Jenis Kelamin : Perempuan

Perempuan Pendidikan Terakhir : S1

Sma

Alamat : Banyuasri

Jabatan : Admin

2. Nama :

Sulasmini Jenis Kelamin : Perempuan

Perempuan Pendidikan Terakhir : SMK

: SMK

Alamat : Jl.Gajahmada

Jabatan : Admin

3. Nama : Bebed

Jenis Kelamin : Laki-

laki Pendidikan Terakhir : Smk

Alamat :

Jl.sahadewa

Jabatan : Kurir

4. Nama : Ketut

Arik Jenis Kelamin : Laki-

laki Pendidikan Terakhir : SMA

Alamat :

Penarukan

Jabatan : Kurir

5. Nama : Rizky

Jenis Kelamin : Laki-

laki Pendidikan Terakhir : SMK

Alamat :

Sukasada

Jabatan : Kurir

c. Konsumen Jasa Kirim

1. Nama : Natan

Paramana Jenis Kelamin : Laki-laki

Pendidikan Terakhir : SMK

Alamat : jl. Sambangan

Jabatan : konsumen

2. Nama : Ni Kadek

Muliyati Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan Terakhir : SMA

Alamat : Jl. Banyuning

Jabatan : Konsumen

3. Nama : Indah

Permatacrina Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan Terakhir : SMK

Alamat : Banyuasri

Jabatan : konsumen

4. Nama : Kadek virgiandika

putri Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan Terakhir : S1 Teknik

Alamat : Jl. Raya

Anturan

Jabatan : Knsumen

5. Nama : Fahmi

Jenis Kelamin :

Perempuan Pendidikan Terakhir

: SMK

Alamat :

Grokgak

Jabatan : Konsumen

6. Nama :KA

Jenis Kelamin :Perempuan

Pendidikan Terakhir :S1

Alamat :Banyuning,Singaraja

Jabatan : Konsumen

7. Nama :IR

Jenis Kelamin :Laki-laki

Pendidikan Terakhir :D3
 Alamat :Kaliuntu,Singaraja
 Jabatan : Konsumen
 8. Nama :IN
 Jenis Kelamin

:Peremp

uan Pendidikan Terakhir :SMA

Alamat : Seririt

9. Jabatan :

Konsumen Nama :DA

Jenis Kelamin :Laki-

laki Pendidikan Terakhir :SMA

Alamat :BanjarTegal,Singaraja

Jabatan : Konsumen

10. Nama :AY

Jenis Kelamin :Perempuan

Pendidikan Terakhir :S1

Alamat :Kalibukbuk,Lovina

Jabatan : Konsumen

11. Nama :Fahmi

Jenis Kelamin

:Peremp

uan Pendidikan Terakhir :SMK

Alamat :Grogak

Jabatan : Konsumen

12. Nama :Rafi

Pratama Jenis Kelamin :Laki-laki

Pendidikan Terakhir :SMA

Alamat

:Penaruka

n

Jabatan : Konsumen

13. Nama : Desi Ayu

Lestari Jenis Kelamin :Perempuan

Pendidikan Terakhir :D3

Alamat : Kaliasem, Lovina

Jabatan : Konsumen

14. Nama : Komang

Aditya Jenis Kelamin :Laki-laki

Pendidikan Terakhir :SMK

Alamat :Banyuasri

Jabatan : Konsumen

15. Nama : Made

Suryani Jenis Kelamin :Perempuan

Pendidikan Terakhir :SMA

Alamat :Tegallingsah

Jabatan : Konsumen

16. Nama : Dewa Putra

Santika Jenis Kelamin :Laki-laki

Pendidikan Terakhir :S1

Alamat :Sukasada

Jabatan : Konsumen

17. Nama : Putu

Lestari Jenis Kelamin :

Perempuan Pendidikan Terakhir

:SMA

Alamat : Baktiseraga

Jabatan : Konsumen

18. Nama : Ketut

Aryawan Jenis Kelamin :Laki-laki

Pendidikan Terakhir :SMK

Alamat :Busungbiu

Jabatan : Konsumen

19. Nama : Ni Kadek Ayu

Sulastri Jenis Kelamin :Perempuan

Pendidikan Terakhir

:S

MA Alamat

:Se

ririt

Jabatan : Konsumen

20. Nama : I Wayan

Sudiana Jenis Kelamin :Laki-laki

Pendidikan Terakhir :S1

Alamat :Banyuning

Jabatan : Konsumen

21. Nama : Gede Wira

Saputra Jenis Kelamin :Laki-laki

Pendidikan Terakhir :SMK

Alamat :Tukadmungga

Jabatan : Konsumen

d. Pihak Instansi Terkait

Nama : I Dewa Gede Agung Sidiartha, S.H

Jenis kelamin : Laki-laki

Pendidikan terakhir : SI Ilmu Hukum

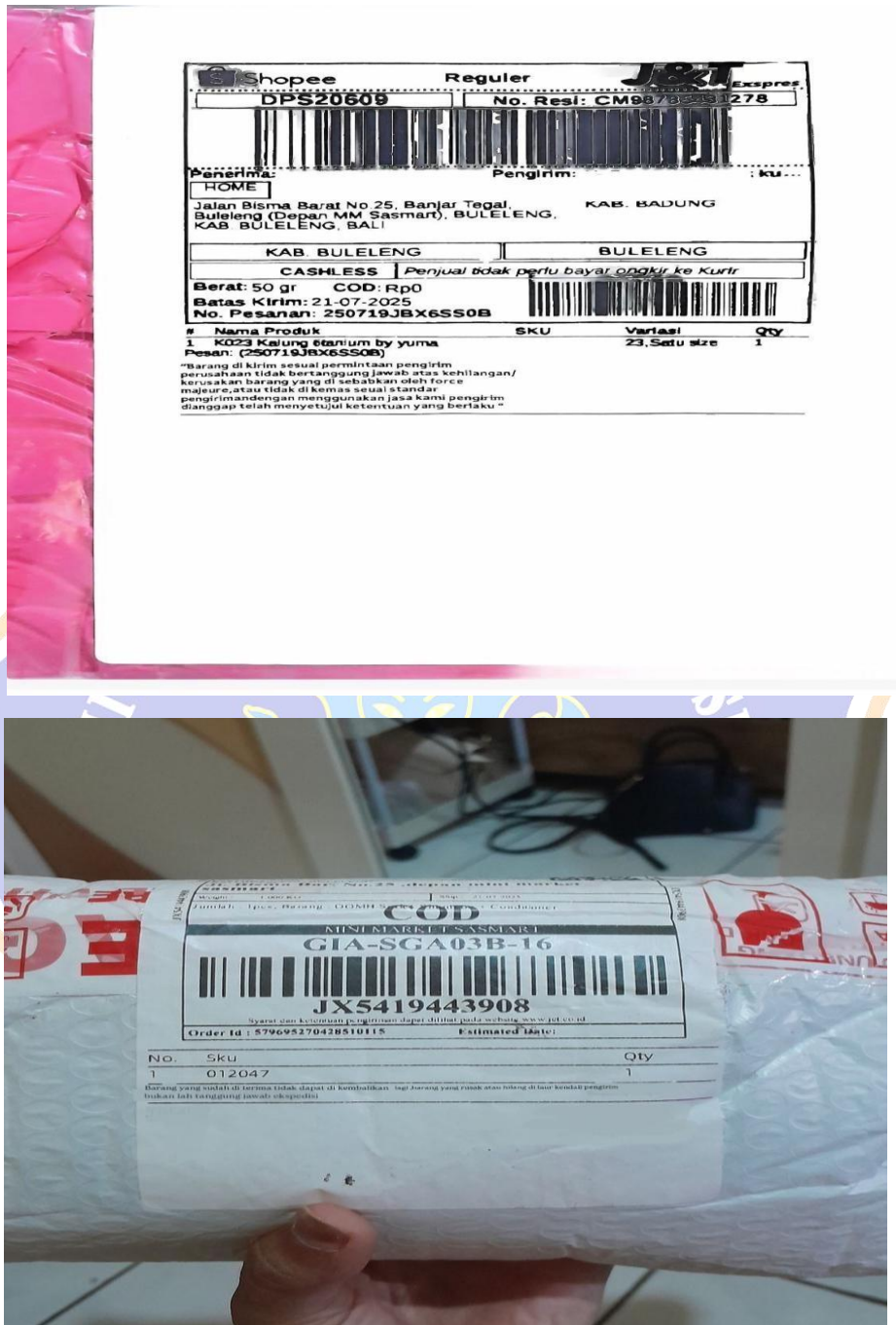
Jabatan : Kepala Mindik



Lampiran 04a. Dokumentasi Wawancara Dengan Pihak Kantor J&T



Lampiran 04b. Dokumentasi Wawancara Dengan Polres Buleleng Bagian Mindik



J&T EXPRESS JP2947788387 1

Pengirim: PT. PANGHARJAYA BARAT CORE MAP: Mangrove Pandanra Blok OT 3 No. 1
 Pengirim: PT. PANGHARJAYA BARAT CORE MAP: Mangrove Pandanra Blok OT 3 No. 1
 Pengirim: PT. PANGHARJAYA BARAT CORE MAP: Mangrove Pandanra Blok OT 3 No. 1

1 KG EZ BULANAN Non-CCD

Drghkt: 14000 TOTAL Biaya IDR 14,309

Lembar Pangirim

J&T EXPRESS **EZ**

DPK-DPK006

JP294768879

poa memnondatangi paket ini, maka penerima
 erima reknon firmasi kebenaran informasi resi, dan isi
 sesuai serta ntoup memahami pun menyetu, /i svarat
 i ketentuan urnum pengiriman J&T Express

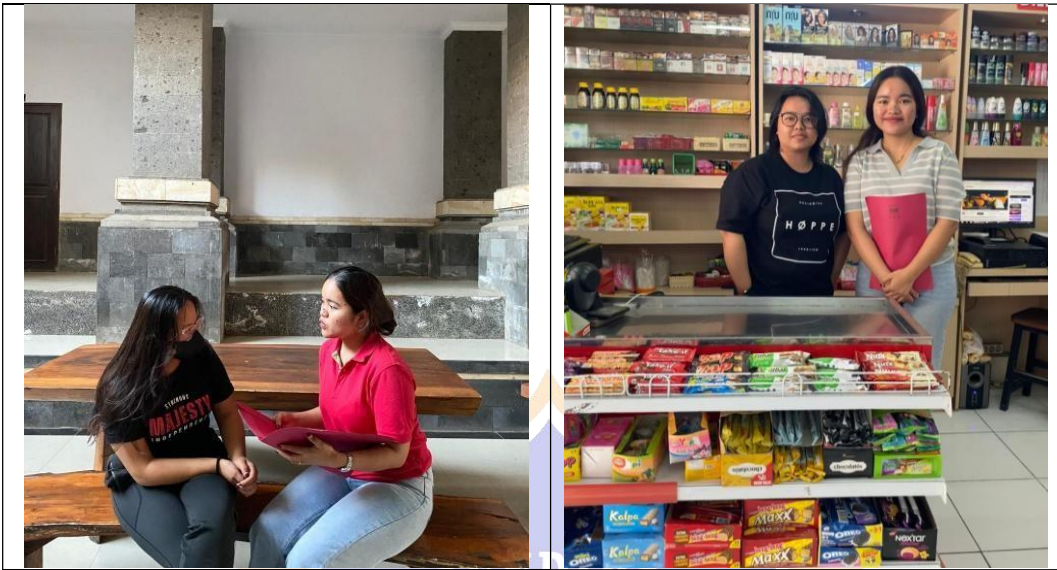
Lembar Drop Point Incoming

JP294768879

lae bertanggung jawab atas kerusakan,
 hilangan, atau cacat tersembunyi setelah
 ah terima barang. Klaim kerusakan atau
 hilang barang setelah serah terima
 nggap tidak dapat digugat







RIWAYAT HIDUP



Agripa Videlia Jawak lahir di Rakut Besi pada tanggal 07 Mei 2002. Penulis merupakan anak ke dua dari pasangan suami istri Bapak Julia Parna Jawak dan Ibu Hotmardinim Girsang. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Kristen Protestan. Kini penulis beralamat di Desa Rakut Besi, Kecamatan Silimahuta, Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatera Utara. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 091376 Rakut Besi dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Pematang Silimahuta dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan di jenjang menengah atas di SMA Swasta GKPS Raya dan lulus pada tahun 2021. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan Strata 1 pada program studi Ilmu Hukum, Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan, Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Pendidikan Ganesha. Dari tahun 2021 sampai pada tahap penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Ilmu Hukum, Universitas Pendidikan Ganesha. Penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Studi Pada Perusahaan Pengiriman Barang Pt. Jnt di Kota Singaraja)”.