

**TINJAUAN YURIDIS TERKAIT TANGGUNG JAWAB  
PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN J&T *CARGO* TERHADAP  
KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT ADANYA PENCANTUMAN  
KLAUSULA EKSONERASI  
(STUDI PUTUSAN PENGADILAN NOMOR: 62/PDT.SUS-  
BPSK/2023/PN.MKD)**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN  
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2026**



**TINJAUAN YURIDIS TERKAIT TANGGUNG JAWAB  
PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN J&T *CARGO* TERHADAP  
KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT ADANYA PENCANTUMAN  
KLAUSULA EKSONERASI  
(STUDI PUTUSAN PENGADILAN NOMOR: 62/PDT.SUS-  
BPSK/2023/PN.MKD)**



**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 ILMU HUKUM**



Dr. Ni Ketut Sari Adnyani, S.Pd., M.Hum  
NIP. 198202042009122004

Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn  
NIP. 198402092005012002

Skripsi Oleh Kadek Sri Indriyani

telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada Tanggal 13 November 2025

Dewan Penguji,

  
  
  
**Dr. Ni Ketut Sari Adnyani, S.Pd., M.Hum**  
NIP. 198202042009122004

(Ketua)

**Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn**  
NIP. 198402092005012002

(Anggota)

**A.A. Istri Dewi Adhi Utami, S.Pd., M.Pd**  
NIP. 198705142020122005

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial

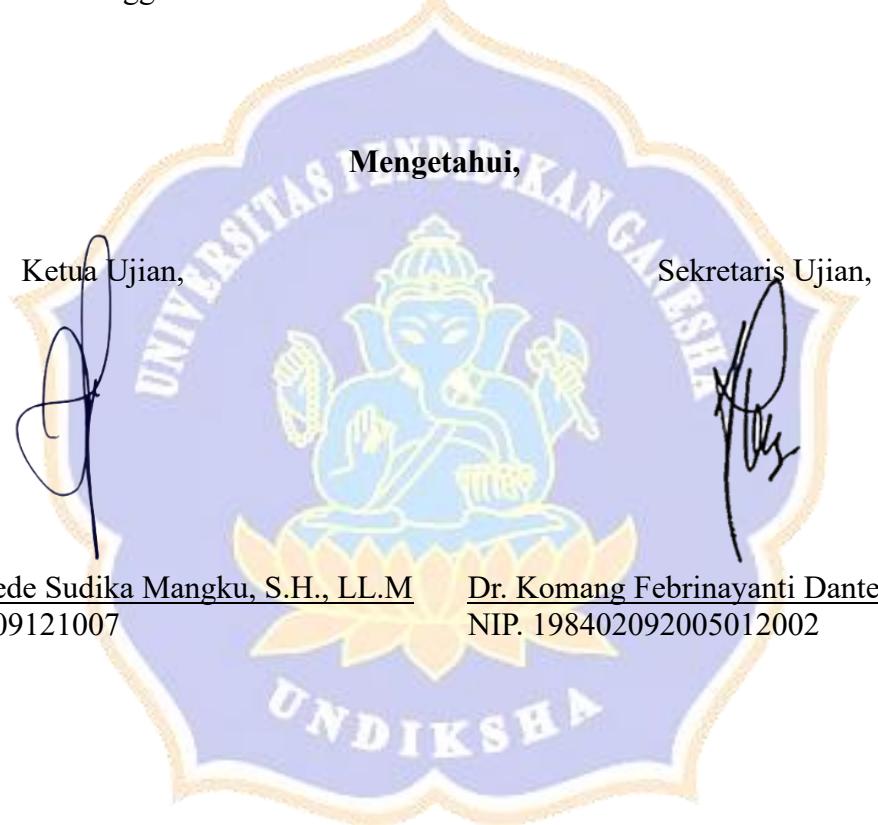
Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 13 November 2025



Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial,



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Kadek Sri Indriyani  
Tempat, dan Tanggal lahir : Singaraja, 20 Mei 2003  
NIM : 2114101141  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Tinjauan Yuridis Terkait Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman J&T Cargo Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Adanya Pencantuman Klausula Eksonerasi (Studi Putusan Pengadilan Nomor: 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 13 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan



Kadek Sri Indriyani

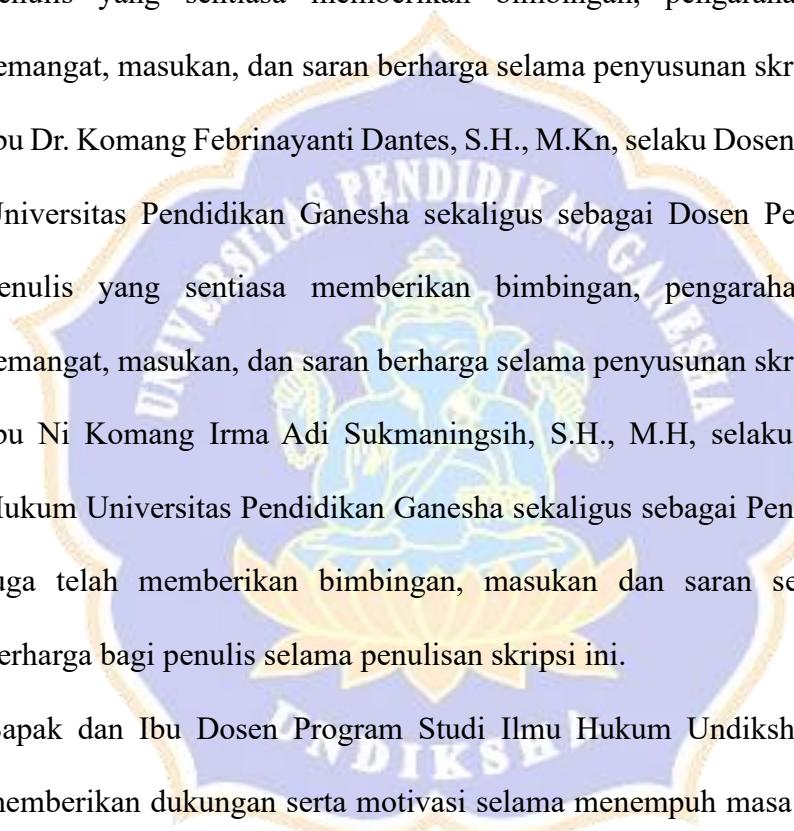
NIM. 2114101141

## PRAKATA

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tinjauan Yuridis Terkait Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman J&T Cargo Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Adanya Pencantuman Klausula Eksonerasi (Studi Putusan Pengadilan Nomor: 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd)”**. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana hukum di Universitas Pendidikan Ganesha.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga bermaksud menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah banyak membantu penulis sehingga dapat tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan motivasi dan fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan lancar sesuai yang diharapkan.
2. Bapak Prof. Dr. I Nengah Suastika, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan motivasi dan fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan lancar sesuai yang diharapkan.
3. Bapak Prof Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M., selaku Wakil Dekan I Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan motivasi dan fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan lancar sesuai yang diharapkan.

- 
4. Bapak Dr. Made Sugi Hartono, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan motivasi dan fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan lancar sesuai yang diharapkan.
  5. Ibu Dr. Ni Ketut Sari Adnyani, S.Pd., M.Hum, selaku Dosen Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I penulis yang sentiasa memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi, semangat, masukan, dan saran berharga selama penyusunan skripsi ini.
  6. Ibu Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn, selaku Dosen Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II penulis yang sentiasa memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi, semangat, masukan, dan saran berharga selama penyusunan skripsi ini.
  7. Ibu Ni Komang Irma Adi Sukmaningsih, S.H., M.H, selaku Dosen Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus sebagai Pengaji III, yang juga telah memberikan bimbingan, masukan dan saran serta motivasi berharga bagi penulis selama penulisan skripsi ini.
  8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Hukum Undiksha yang telah memberikan dukungan serta motivasi selama menempuh masa studi kepada penulis.
  9. Pegawai Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Pendidikan Ganesha yang sentiasa membantu penulis dalam mengurus urusan administratif penulis dalam penyusuan skripsi ini.
  10. Kedua orang tua tercinta penulis, yaitu Bapak I Gede Aryawan dan Ibu A.B. Srikrusanti Biote yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, doa,

semangat, nasehat dan kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Skripsi ini adalah hadiah persembahan penulis untuk Bapak dan Ibu.

11. Saudari Perempuan penulis, yaitu Putu Rani Mirantini, yang selalu memberikan dukungan dan motivasinya agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman penulis, yaitu Chandra, Chintya, Rendra, Amira, Shintia, dan Widya, yang juga selalu memberikan dukungan dan motivasi agar bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan selama masa perkuliahan penulis.
13. Untuk seluruh teman-teman Kelas D, yang juga selalu memberikan dukungan dan motivasi bagi penulis selama menempuh studi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang turut memberikan doa dan semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diperlukan dari semua pihak yang membaca skripsi ini sehingga nantinya bisa menjadi sempurna. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta memberikan informasi bagi semua pihak.

Singaraja, 25 Januari 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| <b>PRAKATA</b> .....                                 | vi      |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                 | ix      |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                | x       |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                              | xi      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                       | 1       |
| 1.1 Latar Belakang .....                             | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                        | 10      |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                         | 11      |
| 1.4 Rumusan Masalah.....                             | 12      |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                           | 12      |
| 1.5.1 Tujuan Umum .....                              | 12      |
| 1.5.2 Tujuan Khusus .....                            | 12      |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                         | 13      |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis.....                          | 13      |
| 2.6.1 Manfaat Praktis.....                           | 13      |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....                   | 15      |
| 2.1 Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen..... | 15      |
| 2.1.1 Definisi Perlindungan Konsumen.....            | 15      |
| 2.1.2 Tujuan Perlindungan Konsumen .....             | 18      |
| 2.1.3 Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....           | 20      |
| 2.2 Tinjauan Umum tentang Konsumen .....             | 22      |
| 2.2.1 Definisi Konsumen .....                        | 22      |
| 2.2.2 Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen .....           | 23      |
| 2.3 Tinjauan Umum tentang Pelaku Usaha .....         | 26      |
| 2.3.1 Definisi Pelaku Usaha .....                    | 26      |
| 2.3.2 Hak-Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....       | 27      |
| 2.4 Tinjauan Umum tentang Klausula Eksonerasi .....  | 29      |
| 2.5 Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab.....        | 31      |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.5.1 Definisi Tanggung Jawab .....  | 31        |
| 2.5.2 Prinsip Tanggung Jawab .....   | 32        |
| 2.6 Tinjauan Umum tentang Kerugian .....   | 34        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....   | <b>38</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....   | 38        |
| 3.2 Jenis Pendekatan .....   | 39        |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....  | 40        |
| 3.4 Teknik Analisis Bahan Hukum .....  | 42        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....   | <b>44</b> |
| 4.1 Tanggung Jawab yang diberikan oleh Perusahaan J&T <i>Cargo</i> terkait<br>Kerugian yang dialami Konsumen akibat adanya Pencantuman<br>Klausula Eksonerasi..... | 44        |
| 4.2 Dasar Pertimbangan Hakim pada Putusan Pengadilan Nomor:<br>62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd .....   | 57        |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....   | 68        |
| 5.1 Simpulan .....   | 68        |
| 5.2 Saran.....   | 71        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....  | 73        |
| <b>Lampiran 01. Riwayat Hidup</b> .....  | 83        |