

**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)**



**OLEH
KADEK SRI INDRIYANI
2114101141**

**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

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

Prof. Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M
NIP. 198412272009121007

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. 1980072020060411001

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 Penguji 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 penyusunan 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
PRAKATA	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	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
1.6.2 Manfaat Praktis	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	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
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Jenis Pendekatan	39
3.3 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	40
3.4 Teknik Analisis Bahan Hukum	42
BAB IV PEMBAHASAN	44
4.1 Tanggung Jawab yang diberikan oleh Perusahaan J&T <i>Cargo</i> terkait Kerugian yang dialami Konsumen akibat adanya Pencantuman Klausula Eksonerasi	44
4.2 Dasar Pertimbangan Hakim pada Putusan Pengadilan Nomor: 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd	57
BAB V PENUTUP	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
Lampiran 01. Riwayat Hidup	83