



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)

Kadek Sri Indriyani¹, Ni Ketut Sari Adnyani², Komang Febrinayanti Dantes³

Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi sri.indriyani@undiksha.ac.id, sari.adnyani@undiksha.ac.id,
febrinayanti.dantes@undiksha.ac.id

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Februari 2026, Article published: 01 Maret 2026

ABSTRACT

An Exoneration Clause is a provision in a standard agreement that exempts or limits the liability of one of the parties in the contract. The following research study aims to (1) determine the responsibility given by the J&T Cargo Company regarding losses experienced by consumers due to the inclusion of an exoneration clause, and (2) analyze the basis for the Judge's considerations in Court Decision Number: 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd. Therefore, this research study uses a normative legal research type through a study of court decisions regarding the responsibility of business actors due to the inclusion of an exoneration clause that is detrimental to consumers, using descriptive techniques. This type of research approach uses a statutory approach, a case approach, and a conceptual approach, then supported by library research techniques and studies of court decision documents and using qualitative analysis techniques. The results of this study are 1) the failure of business actors to fulfill their legal responsibilities as service providers and compensation that is not carried out in full in accordance with applicable laws. Furthermore, 2) in this case, the judge's considerations were procedurally limited and did not penetrate the substance of the protection of consumers who were harmed, so that substantive justice for consumers was not achieved, and the law actually seemed to protect negligent business actors.

Keywords: Businessmen, Liability, Consumer Loss, Exoneration Clause

ABSTRAK

Klausula Eksonerasi merupakan ketentuan dalam perjanjian baku yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak dalam kontrak. Kajian penelitian berikut bertujuan guna (1) mengetahui tanggung jawab yang diberikan Perusahaan J&T Cargo terkait kerugian yang dialami konsumen akibat adanya pencantuman klausula eksonerasi, dan (2) menganalisis dasar pertimbangan Hakim pada Putusan Pengadilan Nomor: 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd. Dengan begitu, kajian penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif melalui studi putusan pengadilan terkait tanggung jawab pelaku usaha akibat adanya pencantuman klausula eksonerasi yang merugikan konsumen, dengan menggunakan teknik deskriptif. Jenis pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan konseptual, kemudian didukung dengan teknik kepustakaan (library research) serta studi dokumen putusan pengadilan dan menggunakan teknik analisis kualitatif. Hasil dari penelitian ini yakni 1) kegagalan pelaku usaha dalam memenuhi tanggung jawab hukum sebagai penyedia jasa dan ganti kerugian

yang tidak dilakukan secara penuh sesuai undang-undang yang berlaku. Selanjutnya 2) dalam perkara ini, pertimbangan hakim terbatas secara prosedural dan tidak menembus substansi perlindungan konsumen yang dirugikan, sehingga keadilan substantif bagi konsumen tidak tercapai, dan hukum justru terkesan melindungi pelaku usaha yang lalai.

Kata Kunci: Pelaku Usaha, Tanggung Jawab, Kerugian Konsumen, Klausula Eksonerasi

PENDAHULUAN

Industri jasa pengiriman barang telah menunjukkan pertumbuhan yang pesat dan menjadi komponen strategis dalam mendukung ekspansi sektor *e-commerce* yang terus bertambah banyak. Jarak antara satu provinsi dengan provinsi lainnya, terkadang membutuhkan waktu yang lumayan lama. Akan tetapi, dengan adanya jasa pengiriman barang dapat memudahkan pihak konsumen untuk mengirim barang ke tempat yang jauh dari tempat tinggalnya. Di samping itu, dengan adanya perusahaan jasa pengiriman barang, yang dimana memegang peran strategis tersebut terletak pada upaya memastikan bahwa barang yang dipesan oleh konsumen dapat diterima sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan serta dalam kondisi yang memenuhi ekspektasi (Cibro, 2024 : 9926).

Jasa pengiriman barang & *cargo* adalah layanan kepada pengguna jasa atau konsumen untuk melakukan pengiriman, baik itu dokumen maupun barang untuk dikirim ke tempat yang dituju. Jasa pengiriman barang merupakan komponen fundamental dalam transaksi *online*, mengingat karakteristiknya yang efisien, mudah diakses, aman, serta praktis dalam proses distribusi barang. Peningkatan kebutuhan konsumen yang disertai dengan pesatnya perkembangan usaha toko *online* atau *e-commerce* mencerminkan tingginya tingkat minat dan ketergantungan konsumen terhadap layanan jasa pengiriman barang (Mardikaningsih, 2021 : 64).

Hubungan yang terjalin antara konsumen & penyedia jasa pengiriman barang pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dari keberadaan suatu perjanjian yang mengikat kedua belah pihak. Perjanjian antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman (seperti J&T *Express* & J&T *Cargo*) umumnya timbul ketika konsumen menyerahkan barang untuk dikirim. Dalam perjanjian pengiriman, biasanya terdapat opsi tambahan berupa asuransi. Asuransi pengiriman bertujuan melindungi konsumen dari risiko kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan barang yang dikirim. Namun, sering kali konsumen tidak membaca isi keseluruhan dari klaim asuransi yang memiliki syarat dan ketentuan yang berlaku, sehingga dapat mengakibatkan kesalahpahaman antara konsumen dengan pelaku usaha.

Asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*) memberikan kewenangan kepada setiap individu untuk membentuk dan menyepakati perjanjian berdasarkan kehendak serta ketentuan yang disetujui bersama oleh para pihak yang terlibat. Namun sering kali terjadi ketidakseimbangan kedudukan antara salah satu pihak, dalam kondisi tersebut, pihak yang memiliki posisi lebih dominan cenderung memaksakan kehendaknya dalam proses pembentukan perjanjian atau kontrak, sementara pihak yang berada pada posisi lebih lemah terpaksa menyetujui ketentuan yang diterapkan, walaupun mereka merasa bahwa pihaknya akan dirugikan jika menandatangani perjanjian/kontrak tersebut. Keuntungan kedudukan yang dimiliki oleh salah satu pihak dalam perjanjian/kontrak yang

lebih dominan dari pihak lain, sering kita sebut sebagai dengan pembuatan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mendeskripsikan klausula/kontrak baku sebagai aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Namun demikian, tidak dapat diabaikan bahwa keberadaan klausula baku yang memuat klausula eksonerasi berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen atau pengguna jasa, yang di dalam praktik kehidupan bermasyarakat terdapat beberapa kasus yang menyalahgunakan penggunaan klausula baku yang memuat klausula eksonerasi untuk kepentingan pribadi (Rachmaniyah & Wahyoen, 2022 : 715).

Penerapan klausula eksonerasi dapat dipandang sebagai suatu bentuk penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*) dalam konteks hukum perjanjian atau kontrak. Ketidakseimbangan posisi para pihak dapat membuka peluang terjadinya kesepakatan yang tidak sepenuhnya didasarkan pada kehendak bebas masing-masing pihak. Pihak yang lemah berada dalam posisi "*take it or leave it*". Hal ini mengakibatkan ketidaksesuaian yang serius dalam kontrak antara pihak pelaku usaha dengan pihak konsumen. Perilaku ini tidak hanya berdampak negatif pada konsumen perorangan, tetapi juga dapat mengikis kepercayaan publik terhadap layanan jasa pengiriman barang.

Misalnya seperti halnya kasus dalam Putusan Pengadilan Nomor: 62/Pdt.Sus- BPSK/2023/PN.Mkd yang terjadi antara Novenda A. F. sebagai penggugat (konsumen) dengan J&T Cargo sebagai tergugat (pelaku usaha). Kronologi awalnya bermula saat pihak konsumen mengirim barang berupa laptop *Apple Macbook Pro 14* melalui J&T Cargo di Magelang. Akan tetapi yang mengambil paket ternyata bukan penerima paket, namun ada pihak lain yang mengaku dengan menggunakan *fotocopy* KTP yang namanya dipalsukan menyerupai nama penerima asli. Bahwa pihak konsumen juga mendatangi J&T Cargo di Magelang untuk mengajukan komplain dan meminta pertanggungjawaban agar pihak pelaku usaha mengganti rugi paket tersebut serta harus dikirim ke alamat tujuan. Selanjutnya, J&T Cargo Magelang dan Pusat menyatakan akan memberikan ganti rugi berupa materiil senilai harga barang oleh J&T Cargo Depok, akan tetapi tidak ada titik temu dan setelah itu kembali membuat laporan di Polsek Cimanggis Depok. Kemudian, pihak pelaku usaha mengakui kesalahannya dan hanya akan mengganti kerugian kepada pihak konsumen sebesar Rp. 4.230.000,- padahal nilai barang yang hilang dalam resi pengiriman sebesar Rp. 35.000.000,- sehingga pihak konsumen tetap tidak mau menerima pembayaran tersebut. Selanjutnya pihak konsumen mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Mungkid, tetapi hasil permohonan keberatan dari pihak konsumen tidak dapat diterima dan tetap beracuan pada putusan BPSK.

Bahwa dengan hilangnya barang titipan milik konsumen yang dititipkan melalui pihak ekspedisi dan SOP yang berlaku sebagai ganti kerugian dalam kasus ini, yang dimana merupakan klausula baku yang tertera di bukti resi pengiriman tersebut adalah jelas bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a, ayat (2), dan (3)

dan bertentangan dengan Pasal 19 ayat (1), (2), dan (3) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga perjanjian yang tertuang dalam bukti resi pengiriman tersebut mengandung cacat hukum dan batal demi hukum. Namun dalam kasus ini, penggantian kerugian yang seharusnya dilakukan oleh pihak ekspedisi tidak dilakukan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan dalam Pasal 19 ayat (3), pihak ekspedisi terkesan menunda-nunda ganti kerugian dan melempar ke sana kemari tanggung jawab yang seharusnya mereka lakukan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengidentifikasi beberapa permasalahan utama, yaitu terdapat kekeliruan putusan dengan mengabaikan beberapa fakta hukum dan tidak memberikan perlindungan hukum, dan bentuk ganti kerugian yang telah diatur UU Perlindungan Konsumen tidak terlaksana dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab yang diberikan oleh Perusahaan J&T Cargo terkait kerugian yang dialami konsumen akibat adanya pencantuman klausula eksonerasi, dan menganalisis dasar pertimbangan Hakim pada Putusan Pengadilan Nomor: 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd atas permohonan keberatan konsumen terkait tanggung jawab pelaku usaha akibat pencantuman klausula eksonerasi yang menyebabkan kerugian materiil yang dialami oleh konsumen. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan nantinya bisa memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan dan wawasan bagi pembaca khususnya di bidang perlindungan konsumen, sedangkan secara praktis dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai klausula eksonerasi dan tanggung jawab pelaku usaha yang telah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu penelitian yang menitikberatkan pada penerapan kaidah dan norma hukum dalam hukum positif. Penelitian ini dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan hukum formal, seperti undang-undang, serta literatur yang bersifat teoritis, kemudian mengaitkannya dengan permasalahan yang menjadi fokus kajian (Marzuki, 2017 : 194). Adapun pendekatan penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah dengan menggunakan tiga pendekatan yaitu pendekatan peraturan perundang undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum berupa data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, yakni UUD 1945, KUHPdata, UU Perlindungan Konsumen, Putusan Mediasi BPSK Nomor 01/Med/BPSK.Yk/X/2023, Putusan Pengadilan Negeri Nomor 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd; bahan hukum sekunder seperti misalnya buku-buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan hakim; bahan hukum tersier misalnya berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber sejenis lainnya. Teknik analisis bahan hukum yang dipakai adalah teknik analisis data secara deskriptif kualitatif, dan analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah interpretasi, yaitu dengan penggunaan metode yuridis dilakukan dalam mengkaji dan membahas suatu permasalahan hukum, serta

metode penafsiran yang digunakan dalam penelitian ilmu hukum normatif yaitu penafsiran sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab yang diberikan oleh Perusahaan J&T Cargo terkait Kerugian yang dialami Konsumen akibat adanya Pencantuman Klausula Eksonerasi

Tanggung jawab merupakan konsekuensi yang lahir dari adanya hak dan kewajiban sebagai unsur fundamental dalam hak asasi manusia maupun hak hukum. Dalam hukum positif di Indonesia, yaitu UU Perlindungan Konsumen yang mewajibkan kepada pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian terhadap konsumen atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Tanggung jawab ini dapat bersifat perdata, berdasarkan kesalahan atau risiko, dan juga dapat menjatuhkan pidana bagi pelanggaran tertentu.

Tanggung jawab dalam hukum perdata dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu risiko dan kesalahan. Seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban, atau sejak awal melekat kewajiban untuk bertanggung jawab, baik yang timbul akibat kesalahan maupun karena kelalaian. Selanjutnya, seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban bukan semata-mata karena adanya kesalahan, melainkan karena ia menanggung risiko yang melekat pada kedudukan hukumnya sehingga mengharuskannya untuk bertanggung jawab, yang dikenal sebagai tanggung jawab berdasarkan prinsip risiko. Keduanya memiliki dampak dan akibat yang sangat berbeda (Muthiah, 2017 : 3).

Namun, dalam kasus di atas antara konsumen dengan J&T Cargo, bahwa perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha dapat dipastikan keabsahan perjanjiannya secara hukum yang dimana telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Akan tetapi, yang akan dibahas disini adalah terkait ambigu dalam isi perjanjian terhadap klausula baku yang diterapkan oleh pihak J&T Cargo yang lebih mengarah kepada klausula eksonerasi.

Bahwa dengan melihat syarat dan ketentuan yang berlaku yang telah disiapkan oleh pihak J&T Cargo, ada beberapa klausula yang dapat merugikan pihak konsumen, yaitu pada poin 7 yang menyatakan Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku. Ganti rugi untuk barang yang diasuransikan adalah sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di J&T Cargo. Apabila pengirim tidak membeli asuransi, maka penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, akan diberikan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Yang menjadi permasalahan disini adalah frasa "asuransi yang memadai" dan "biaya premi yang berlaku" yang dimana tidak dijelaskan dengan detail kepada konsumen untuk dibaca dan dipahami agar tidak menimbulkan kebingungan terkait dengan penggantian kerugian apabila barang kiriman hilang ataupun rusak.

Bahwa kata "memadai" dan "berlaku" ini dapat diartikan secara luas, dimana sejauh apa kata memadai dapat terpenuhi, apakah hanya sebagian atau sepenuhnya, dan sejauh mana premi yang berlaku dapat terpenuhi. Oleh karena itu, ketidakjelasan asuransi yang diberikan terkait jumlah yang akan diganti akibat rusak atau kehilangan barang konsumen, apakah sesuai harga atau tidaknya juga

tidak dapat dipastikan hanya dengan mencantumkan kalimat “asuransi yang memadai” dan “biaya premi yang berlaku.”

Bahwa pihak konsumen merasa dirugikan dengan adanya pencantuman klausula eksonerasi yang dicantumkan J&T Cargo dalam resi pengiriman secara nyata menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dalam kasus yang diperiksa oleh Pengadilan Negeri Mungkid, konsumen mengalami kehilangan barangnya dengan nilai sebesar Rp35.000.000,-. Namun, berdasarkan *standar operasional prosedur (SOP) internal* perusahaan yang dijalankan sehingga J&T Cargo hanya bersedia memberikan ganti kerugian dengan mencairkan asuransi sebagai ganti rugi sebesar Rp. 2.500.000, (dua juta lima ratus ribu rupiah) sesuai dengan nilai maksimal klaim asuransi ditambah dengan penggantian ongkos kirim 10 (sepuluh) kali lipat sesuai yang tertera di resi dengan total sebesar Rp. 1.730.000,- (satu juta tujuh ratus tiga puluh ribu rupiah) sehingga total ganti rugi maksimal dari pihak pelaku usaha sejumlah Rp. 4.230.000,- (empat juta dua ratus tiga puluh ribu rupiah) sesuai dengan SOP yang berlaku.

Perlu diketahui, bahwa SOP yang mereka terapkan ini tidak tercantum dalam syarat dan ketentuan yang berlaku pada *website* resmi mereka. Dengan begitu, klausula baku yang memuat klausula eksonerasi ini tidak hanya merugikan secara ekonomi, tetapi juga menimbulkan ketidakpastian hukum karena pelaku usaha berusaha melepaskan tanggung jawabnya yang seharusnya melekat secara mutlak berdasarkan pasal 19 UU Perlindungan Konsumen.

Dasar Pertimbangan Hakim pada Putusan Pengadilan Nomor: 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd

Hakim adalah orang yang memberi keadilan seadil-adilnya dalam lingkup peradilanannya. Dalam hukum acara perdata, hakim memiliki peran sentral dalam memutus suatu perkara. Pertimbangan dalam putusan hakim tidak hanya harus bersifat logis, rasional, dan ilmiah, tetapi juga mengandung dimensi intuitif yang bersifat irasional. Unsur intuitif irasional tersebut mencerminkan kepekaan hati nurani dan perasaan yang selaras dengan rasio serta logika, sehingga mampu mewujudkan rasa keadilan.

Tanggung jawab dan kewenangan hakim dalam persidangan meliputi tugas untuk memeriksa dan mengadili suatu perkara. Dalam lingkungan peradilan, setiap sengketa yang diajukan akan diproses melalui mekanisme hukum, kemudian hakim menetapkan putusan atas perkara tersebut. Peran hakim memiliki kedudukan yang sangat strategis dan menentukan sejak tahap awal hingga tahap akhir proses pemeriksaan perkara di pengadilan (Putra & Hadiati, 2023 : 4844-4845).

Pihak yang mengajukan gugatan ke pengadilan dituntut untuk bersikap cermat dan teliti dalam menyusun serta merumuskan surat gugatan agar memenuhi persyaratan formil yang ditentukan. Penyusunan dan pelaksanaan tindakan beracara yang baik dapat mewujudkan prinsip peradilan yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Putusan akhir dapat bersifat negatif maupun positif. Putusan yang bersifat negatif ditandai dengan amar putusan yang menyatakan gugatan tidak dapat diterima (*Niet Ontoankelijke Verklaard*) karena adanya cacat formil. Sementara itu, putusan yang bersifat positif tercermin dalam

amar putusan yang menyatakan gugatan ditolak atau dikabulkan. Tidak diterimanya suatu gugatan juga dapat disebabkan oleh adanya eksepsi berupa tangkisan atau bantahan yang diajukan oleh pihak tergugat dan kemudian diterima serta dibenarkan oleh majelis hakim.

Putusan pengadilan merupakan bentuk penyelesaian yang diharapkan oleh para pihak yang berperkara guna mengakhiri dan menyelesaikan sengketa yang mereka hadapi secara optimal dan sesuai dengan ketentuan hukum. Putusan pengadilan merupakan hasil yang diharapkan oleh para pihak yang berperkara sebagai sarana untuk menyelesaikan sengketa yang mereka hadapi secara adil dan sebaik-baiknya. Putusan pengadilan merupakan pernyataan hakim yang diucapkan pada sidang pengadilan yang terbuka untuk umum untuk menyelesaikan atau mengakhiri perkara (Sururie, 2023 : 11).

Bahwa dalam Putusan Nomor: 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd, Majelis Hakim menyatakan permohonan keberatan yang diajukan oleh Pemohon tidak dapat diterima (*Niet Ontoankelijk Verklaard*) karena dinilai cacat formil. Pertimbangan hukum majelis didasarkan pada ketentuan Pasal 2 PERMA No. 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan BPSK, yang secara tegas membatasi objek keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase BPSK, bukan putusan mediasi.

Secara yuridis, dasar formil ini menunjukkan bahwa hakim menerapkan asas "*lex specialis derogat legi generali*", di mana aturan khusus dalam PERMA No. 1 Tahun 2006 mengesampingkan ketentuan umum dalam hukum acara perdata. Pertimbangan lain yang digunakan majelis adalah Pasal 125 ayat (1) HIR, karena Termohon tidak hadir meskipun telah dipanggil secara sah, sehingga perkara diperiksa dengan putusan *verstek*.

Dengan demikian, pertimbangan hakim merupakan hal yang penting dalam putusan ini, dalam hal ini hakim tidak hanya bertugas menilai substansi keadilan, akan tetapi juga memastikan kepatuhan terhadap hukum acara sebagai instrumen untuk mencapai keadilan. Walaupun cacat formil dapat dianggap sebagai kesalahan teknis, namun hal ini menjadi *filter fundamental* agar proses beracara tidak menyimpang dari aturan yang sudah dibuat dan ditentukan oleh undang-undang dan peraturan Mahkamah Agung.

Bahwa dalam perspektif normatif, putusan yang menyatakan gugatan tidak dapat diterima akibat adanya cacat formil merupakan perwujudan penerapan asas *procedural justice* dalam hukum acara perdata. Asas tersebut berhubungan dengan penerapan hukum yang menjamin setiap pihak memperoleh perlakuan yang adil dan setara dalam seluruh tahapan proses peradilan. Dalam konteks keberatan atas putusan BPSK, PERMA No. 1 Tahun 2006 hadir sebagai *lex specialis* yang mengatur tata cara secara ketat. Oleh karena itu, hakim tidak dapat keluar dari koridor aturan yang sudah ditentukan, meskipun substansi sengketa menyangkut perlindungan konsumen yang secara moral dan sosial sangat penting. Hal ini menunjukkan bahwa hukum acara berfungsi sebagai pengawal tertib hukum (*procedural safeguard*) yang tidak boleh dikesampingkan, sekalipun untuk mengejar rasa keadilan.

Bahwa memang benar upaya yang dilakukan oleh pihak J&T Cargo untuk menyelesaikan permasalahan ini dengan memberikan ganti kerugian dengan

mencairkan asuransi sebagai ganti rugi sebesar Rp. 2.500.000, (dua juta lima ratus ribu rupiah) sesuai dengan nilai maksimal klaim asuransi ditambah dengan penggantian ongkos kirim 10 (sepuluh) kali lipat sesuai yang tertera di resi dengan total sebesar Rp. 1.730.000,- (satu juta tujuh ratus tiga puluh ribu rupiah) sehingga total ganti rugi maksimal dari pihak pelaku usaha sejumlah Rp. 4.230.000,- (empat juta dua ratus tiga puluh ribu rupiah) padahal nilai barang yang hilang dalam resi pengiriman sebesar Rp. 35.000.000,- (tiga puluh lima juta rupiah). Namun secara hukum seharusnya pihak J&T Cargo memberikan ganti rugi sepenuhnya atas hilangnya barang tersebut sesuai dengan ketentuan UU Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, upaya penyelesaian yang dilakukan oleh J&T Cargo dan BPSK tidak berjalan dengan semestinya karena pihak konsumen merasa tidak mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana mestinya.

SIMPULAN

Dalam kasus antara pihak konsumen dengan pihak J&T Cargo, bahwa perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha dapat dipastikan keabsahan perjanjiannya secara hukum yang dimana telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Akan tetapi, yang akan dibahas adalah terkait ambigu dalam isi perjanjian terhadap klausula baku yang diterapkan oleh pihak J&T Cargo yang lebih mengarah kepada klausula eksonerasi. Dengan melihat syarat dan ketentuan yang berlaku yang telah disiapkan oleh pihak J&T Cargo, ada beberapa klausula yang dapat merugikan pihak konsumen, yaitu pada poin 7 yang menyatakan "Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku. Ganti rugi untuk barang yang diasuransikan adalah sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di J&T Cargo. Apabila pengirim tidak membeli asuransi, maka penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, akan diberikan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku". Dan tidak hanya itu, pihak J&T Cargo hanya bersedia memberikan ganti kerugian dengan mencairkan asuransi sebagai ganti rugi sebesar Rp. 2.500.000, (dua juta lima ratus ribu rupiah) sesuai dengan nilai maksimal klaim asuransi ditambah dengan penggantian ongkos kirim 10 (sepuluh) kali lipat sesuai yang tertera di resi dengan total sebesar Rp. 1.730.000,- (satu juta tujuh ratus tiga puluh ribu rupiah) sehingga total ganti rugi maksimal dari pihak pelaku usaha sejumlah Rp. 4.230.000,- (empat juta dua ratus tiga puluh ribu rupiah) sesuai dengan SOP yang berlaku. Perlu diketahui, bahwa SOP yang mereka terapkan ini tidak tercantum dalam syarat dan ketentuan yang berlaku pada *website* resmi mereka. Oleh karena itu, ketidakjelasan penggantian kerugian kepada konsumen inilah yang menjadi permasalahan dari kasus ini. Dalam putusan Nomor: 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Mkd, majelis hakim menyatakan bahwa meskipun telah dipanggil dengan patut dan sah namun ternyata Termohon tidak datang menghadap dipersidangan dan tidak pula ternyata bahwa tidak datangnya itu bukan disebabkan sesuatu halangan yang sah serta tidak mengirimkan kuasanya yang sah ataupun wakilnya guna mempertahankan kepentingan hukumnya, maka dalam perkara ini Termohon haruslah dianggap telah melepaskan haknya guna mempertahankan kepentingan hukumnya, dengan demikian Termohon dinyatakan tidak hadir dan gugatan tersebut diputus dengan

verstek, serta bahwa Putusan BPSK Kota Yogyakarta No. 01/Med/BPSK.Yk/X/2023 tanggal, 10 Oktober 2023 yaitu berupa putusan mediasi antara Pemohon Keberatan melawan Termohon Keberatan dan bukanlah merupakan Putusan arbitrase dari BPSK yang notabene menjadi dasar bagi Majelis dalam menilai apa yang menjadi pertimbangan hukum majelis BPSK Yogyakarta dalam memeriksa dan memutus antara pemohon keberatan dan termohon keberatan sehingga permohonan keberatan yang diajukan Pemohon tidak dapat diterima karena cacat formil.

DAFTAR RUJUKAN

- Adnyani, N. K. S., & Mangku, D. G. (2019). Business Actors' Responsibility Towards Consumers Due To Defective Product, *Jurnal Veteran Law Review* Vol. 2(2), 1-5
- Bagas, A. K. M., Dantes, K. F., & Adnyani, N. K. S. (2020, November). Perlindungan Hukum Bagi Debitur Yang Melakukan Wanprestasi Terhadap Objek Jaminan Fidusia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 Tentang Jaminan Fidusia, *Jurnal Komunitas Yustisia* Vol. 3(3), 271-282
- Cibro, Y. P., & Setiawan, A. (2024, Juli). Pengembangan Model Pemilihan Jasa Pengiriman Barang pada E-Commerce, *Jurnal Serambi Engineering* Vol. 9(3), 9926-9935
- Eniasih, N. L., Dantes, K. F., & Ardhya, S. N. (2025, April). Implementasi Ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Penggunaan Klausula Eksonerasi Pada Bukti Transaksi Barang Di Kota Singaraja, *Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis* Vol. 5(2), 1-12
- Handayani, F. N. (2020). *Penggunaan Klausuka Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia
- Ishaq. (2017). *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*. Bandung: Alfabeta
- Mardikaningsih, R. (2021, Juni). Pencapaian Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Melalui Harga, Ekuitas Merek, dan Kualitas Pelayanan, *Jurnal Baruna Horizon* Vol. 4(1), 64-73
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana
- Muthiah, A. (2017, Mei). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Tentang Keamanan Pangan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen, *Dialogia Iuridica* Vol. 7(2), 1-23
- Putra, P. E. M. A., Adnyani, N. K. S., & Ardhya, S. N. (2021, Agustus). Perlindungan Konsumen Jasa Parkir Di Kabupaten Badung Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi Ditinjau Berdasarkan Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Komunitas Yustisia* Vol. 4(2), 501-509
- Putra, R. H., & Hadiati, M. (2023, Desember). Analisis Dasar Pertimbangan Hakim Dan Akibat Hukum Dalam Menolak Gugatan Cerai Yang Tidak Dapat Diterima (Niet Ontvankelijke Verklaard) Di Pengadilan Dilihat Dari Perspektif Hukum Acara Perdata. *UNES Law Review* Vol. 6(2), 4843-4856
- Rachmaniyah, S., & Wahyoeno, D. (2022, Agustus). Perjanjian Baku Yang Memuat Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen,

Jurnal Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance Vol. 2(2), 714-724

Slamet, S. R., & Kandou, H. (2022, Agustus). Ajaran Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik Van Omstadigheden) Dalam Hukum Perjanjian Di Indonesia, *Jurnal Lex Jurnalica Vol. 19(2)*, 231-145

Sukmaningsih, N. K. I. A., Pratama, I. P. A., & Prathama, A. A. G. A. I. (2025, Mei). Paradigma Baru dalam Pembaharuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata: Upaya Adaptasi terhadap Dinamika Hukum di Era Digital dan Globalisasi, *Jurnal Komunitas Yustisia Vol. 20(1)*, 67-76

Sururie, R. W. (2023). *Putusan Pengadilan*. Bandung: CV. Mimbar Pustaka

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Staatsblad* 1847 Nomor 23 tentang *Burgelijk Wetboek*)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)