



**ANALISIS ASAS KEADILAN DALAM GANTI RUGI BARANG KIRIMAN
YANG HILANG DIDASARKAN PADA KLAUSULA EKSONERASI
(STUDI KASUS J&T CARGO MAGELANG)**

Eksanty Amalia Syahrani*, Ery Agus Priyono, Aminah Aminah

Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : eksntyas@gmail.com

Abstrak

Proses pengiriman barang menjadi tahap krusial yang berkaitan dengan kelancaran transaksi di era digitalisasi yang membawa kemudahan dalam transaksi secara *online*. Hal tersebut tidak jarang dihadapkan dengan berbagai permasalahan, seperti barang yang hilang atau rusak saat dalam proses pengiriman. Penelitian ini menggunakan kasus barang yang hilang berupa laptop senilai Rp35.000.000,00 (tiga puluh lima juta rupiah) yang hendak dikirim ke Depok, Jawa Barat menggunakan layanan J&T Cargo Magelang. J&T Cargo memberikan ganti rugi sebesar Rp2.500.000,00 (dua juta lima ratus ribu rupiah) dan 10 (sepuluh) kali lipat ongkos kirim. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti akan mengkaji terkait akibat hukum jika pemberian ganti rugi oleh J&T Cargo memuat klausul eksonerasi dan penentuan rasa keadilan ganti rugi yang diberikan oleh J&T Cargo. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif yang menggambarkan peristiwa yang diteliti, kemudian dianalisis dan dituangkan dalam bentuk skripsi untuk menjawab rumusan masalah tersebut. Hasil penelitian ini berupa adanya klausul eksonerasi terkait pembatasan tanggung jawab atas pemberian ganti rugi J&T Cargo yang melanggar ketentuan Pasal 18 Undang-Udang Perlindungan Konsumen yang mengakibatkan batal demi hukum. Ganti rugi yang diberikan tidak memenuhi rasa keadilan berdasarkan teori keadilan korektif atau komutatif yang dikemukakan oleh Aristoteles dan Thomas Aquinas.

Kata kunci : Klausul Eksonerasi; Ganti Rugi; Asas Keadilan

Abstract

The process of shipping goods has become a crucial stage related to the smoothness of transactions in the era of digitalization, which brings ease to online transactions. However, this is often accompanied by various issues, such as lost or damaged goods during the shipping process. This study uses a case involving a lost item, a laptop worth IDR 35,000,000.00 (thirty-five million rupiah), which was to be shipped to Depok, West Java, using the J&T Cargo service from Magelang. J&T Cargo provided compensation of IDR 2,500,000.00 (two million five hundred thousand rupiah) and ten times the shipping cost. Based on this background, the researcher will examine the legal consequences if J&T Cargo's compensation includes an exoneration clause and the fairness of the compensation provided by J&T Cargo. This study uses a normative juridical approach with a descriptive research specification, describing the events under study, then analyzing them and presenting the findings in the form of a thesis to answer the research questions. The results of this study reveal the existence of an exoneration clause limiting the responsibility for compensation provided by J&T Cargo, which violates the provisions of Article 18 of the Consumer Protection Law, rendering it legally invalid. The compensation provided does not fulfill the sense of justice based on the theory of corrective or commutative justice put forward by Aristotle and Thomas Aquinas.

Keywords : Exoneration Clause; Compensation; Principle of Justice



I. PENDAHULUAN

Pengiriman barang menjadi aspek yang sangat penting bagi berbagai aspek kehidupan terutama dalam aspek perekonomian. Proses pengangkutan atau pengiriman barang tidak jarang dihadapkan dengan berbagai permasalahan, seperti barang yang hilang atau rusak ketika dalam proses pengiriman.¹ Hal tersebut dapat disebabkan oleh banyak faktor, seperti kelalaian petugas, kesalahan sistem logistik, tindak kriminal, monitoring dalam pengiriman barang, dan sebagainya. Peristiwa tersebut akan membawa dampak bagi pengguna jasanya, baik pihak pengirim maupun penerima.²

Penyedia jasa wajib mengantisipasi dan mencegah dengan memiliki mekanisme terkait pertanggungjawaban atas permasalahan tersebut, tetapi sebagian besar perusahaan menggunakan perjanjian baku dalam syarat dan ketentuan layanan yang ditawarkan untuk mengatur tanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang selama pengiriman. Perjanjian baku ini biasanya mencakup pembatasan tanggung jawab ekspedisi, seperti menetapkan batasan nilai ganti rugi berdasarkan berat barang atau tarif pengiriman. Nilai pengantian barang yang hilang dalam berbagai kasus tidak sesuai dengan nilai barang sebenarnya dan hal ini sering menimbulkan ketidakpuasan dari konsumen.³

Salah satu perusahaan yang menggunakan perjanjian baku terkait syarat dan ketentuan pengiriman barang adalah J&T Cargo. Perusahaan ini berfokus pada pengiriman ekspres, pergudangan dan rantai pasok, pengiriman kargo, serta pengiriman ke berbagai daerah di Indonesia hingga internasional, tetapi terdapat beberapa permasalahan terkait barang yang hilang atau rusak saat dalam pengiriman. Permasalahan utama yang timbul adalah pemberian ganti rugi yang tidak sesuai dengan nilai kerugian serta adanya pembatasan terhadap pertanggungjawaban mengenai permasalahan tersebut.

Pembatasan mengenai pertanggungjawaban terhadap pemberian ganti rugi karena suatu kelalaian menunjukkan adanya klausul eksonerasi. Klausul ini membatasi atau mengesampingkan hak konsumen untuk mengajukan klaim atau menyelesaikan sengketa ganti rugi.⁴ Klausul eksonerasi terdapat dalam perjanjian baku yang berisi pengurangan atau pembatasan hak dan kewajiban salah satu pihak secara sepahak yang ditentukan oleh pihak yang mempunyai posisi lebih kuat untuk menyusun isi, bentuk, dan cara penutupan perjanjian tersebut.⁵

¹ Gisa Inggit, “Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Estimasi Waktu Pengiriman Barang dalam Transaksi Jual Beli E-Commerce,” *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat* 1, no. 2 (July 7, 2023): 12.

² Maria Regina Nansi, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Pemilihan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus pada DPL Translogistics),” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 9, no. 2 (March 24, 2022): 319, <https://doi.org/10.34308/eqien.v9i2.419>.

³ Firman Habib Patrianto, Dewi Hendrawati, and Suradi, “Klausula Baku pada Perjanjian Pengiriman Barang PT. Kafila Express Ditinjau dari Buku III KUH Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,” *Diponegoro Law Journal* 5, no. 2 (April 4, 2016): 2, <https://doi.org/10.14710/dlj.2016.11308>.

⁴ Esther Masri et al., *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, 1st ed. (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2023): 139.

⁵ Johannes Gunawan and Bernadete M. Waluyo, *Perjanjian Baku: Masalah dan Solusi*, 1st ed. (Jakarta: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), 2021): 41.



Pemberian ganti rugi atau kompenasasi berkaitan dengan perlindungan konsumen dengan penerapan asas keadilan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁶ Konsep keadilan yang digagas oleh Aristoteles dan Thomas Aquinas menekankan pada keseimbangan atau kesetaraan terhadap pemberian nilai ganti rugi sesuai dengan yang diderita oleh konsumen.⁷ Pemberian ganti rugi merupakan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁸

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri Firmanda pada tahun 2017 menyatakan bahwa klausul eksonerasi tidak diatur secara khusus, tetapi merujuk pada Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketentuan ganti rugi pada resi pengiriman barang dalam prakteknya tidak bersifat baku dan dapat dinegosiasikan nilai ganti ruginya. Penelitian yang dilakukan oleh Shinta Fawzia Kironowarni pada tahun 2018 menyatakan bahwa ada tiga kemungkinan syarat perjanjian pengiriman barang yang mengandung klausul eksonerasi, yakni keadaan memaksa, kesalahan pelaku usaha, dan kesalahan yang merugikan pihak ketiga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akibat hukum jika pemberian ganti rugi oleh J&T Cargo terhadap barang yang hilang tersebut memuat klausul eksonerasi serta penentuan ganti rugi yang diberikan oleh J&T Cargo dalam kasus tersebut memberikan rasa keadilan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan yuridis normatif atau penelitian hukum kepustakaan yang melihat hukum sebagai suatu sistem norma yang terdiri dari asas-asas, norma, kaidah dalam peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian, dan doktrin.⁹ Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian ini akan bertujuan memberikan gambaran mengenai analisis perlindungan konsumen serta tanggung jawab J&T Cargo sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku secara terperinci dan sistematis.

Penelitian yuridis normatif atau penelitian kepustakaan menggunakan jenis data sekunder yang dibagi menjadi bahan hukum primer berkaitan dengan regulasi yang berkaitan dengan objek penelitian; bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, dan lain-lain berkaitan dengan topik penelitian; serta bahan hukum tersier sebagai pendukung bahan hukum primer dan sekunder.

⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, 3rd ed. (Medan: PT Citra Aditya Bakti, 2014): 26.

⁷ Siti Malikhatun Badriyah, *Penemuan Hukum Dalam Konteks Pencarian Keadilan* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2010): 4—5.

⁸ Janus Sidabalok, *op.cit.*, 32—35.

⁹ Sigit Sapto Nugroho, Anik Tri Haryani, and Farkhani, *Metodologi Riset Hukum*, (Sukoharjo: Oase Pustaka, 2020), 29.



III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Akibat Hukum jika Pemberian Ganti Rugi oleh J&T Cargo tersebut Memuat Klausul Eksonerasi

1. Analisis Perjanjian

Pengirim yang menggunakan jasa J&T Cargo di Magelang untuk mengirimkan barang berupa Apple Macbook Pro 14 Inch Seri M1 MAX kepada pengirim di Depok pada tanggal 27 Juli 2023. J&T Cargo sebagai pihak pengangkut. Hubungan hukum antara para pihak tersebut sifatnya tidak tetap sebagaimana diatur dalam Pasal 1601 KUH Perdata, jika pengirim membutuhkan jasanya akan kembali mengadakan perjanjian pengangkutan.¹⁰ Hermawan Lumba dan Sumiyati dalam Sonia Regina Hutapea berpendapat bahwa hubungan antara ketiga pihak tersebut disebut hubungan kontraktual.¹¹

Hubungan kontraktual antara pengirim, penerima, dan penyedia jasa tersebut telah menimbulkan adanya perjanjian pengangkutan barang. Perjanjian pengangkutan barang yang terjadi antara para pihak dilakukan dengan lisan dan dilengkapi dengan dokumen pengangkutan atau surat pengangkutan secara tertulis.¹² Dokumen pengangkutan tersebut dalam peristiwa ini berupa resi pengiriman dan kuitansi pembayaran dari pengirim kepada penyedia jasa. Hal tersebut sebagaimana diatur dalam Pasal 90 KUHD.¹³

Para pihak menyatakan sepakat dan terikat pada perjanjian pengangkutan sejak adanya biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan jasa pengangkutan. Perjanjian tersebut telah memenuhi syarat sah perjanjian sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yakni “sepakat”.¹⁴ Kesepakatan tersebut ditandai dengan adanya pembayaran dari pengirim kepada J&T Cargo. Hal tersebut menunjukkan adanya asas konsensualisme tanpa adanya paksaan atau tekanan dari pihak manapun.¹⁵

Adanya perjanjian yang timbul dari kesepakatan para pihak, maka pengangkut harus melaksanakan isi perjanjian dengan itikad baik. Hal tersebut sebagaimana tercermin dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang

¹⁰ Muhammad Oghan Surachim, Theresia Louize Pesulima, and Marselo Valentino Geovani Pariela, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang (Studi Pada PT. J&T Kota Ambon),” *Pattimura Law Study Review*, (April 30, 2024): 91, <https://doi.org/10.47268/palasrev.v2i1.13781>.

¹¹ Sonia Regina Hutapea, Janus Sidabalok, and Kosman Samosir, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Melalui Perusahaan Jasa Pengiriman Barang,” *Jurnal Profil Hukum* 1, no. 1 (January 2023): 55.

¹² Wawan Susilo, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Angkutan Darat,” *IUS* 2, no. 1 (March 2015): 48, <https://doi.org/10.51747/ius.v2i1.383>.

¹³ Ibid., 51.

¹⁴ Wawan Susilo, *op. cit.*, 51.

¹⁵ Fahdelika Mahendar and Christiana Tri Budhayati, “Konsep Take It or Leave It dalam Perjanjian Baku Sesuai dengan Asas Kebebasan Berkontrak,” *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 2, no. 2 (February 27, 2019): 105 <https://doi.org/10.24246/alethea.vol2.no2.p97-114>.



mengandung asas itikad baik.¹⁶ J&T Cargo harus mengirimkan barang tersebut hingga sampai ke tangan penerima dengan aman. J&T Cargo sebagai pihak pengangkut bertanggung jawab terhadap keamanan barang sejak barang tersebut diterima hingga diserahkan kepada penerima. Hal tersebut diatur dalam Pasal 468 KUHD dalam Saraya Husna dan Levina Yustitianingtyas.¹⁷

Para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian tersebut harus menerima segala risiko selama proses pengiriman berlangsung serta menjadikan perjanjian sebagai undang-undang yang harus ditaati sesuai dengan asas perjanjian, yakni asas *pacta sunt servanda* yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata.¹⁸ Perjanjian yang terjadi dalam kasus ini meskipun dilaksanakan secara lisan, tetapi memiliki kekuatan mengikat yang dapat dijadikan sebagai alat bukti ketika bersengketa dengan menggunakan kuitansi dan resi sebagai bukti bahwa adanya transaksi mengenai perjanjian pengangkutan tersebut.¹⁹

Dokumen pengangkutan mengandung syarat dan ketentuan yang harus dipahami oleh pengguna dan sifatnya mengikat. Syarat dan ketentuan tersebut dituangkan dalam perjanjian baku karena J&T Cargo telah menuangkan isi perjanjian terlebih dahulu sebelum terjadi suatu perjanjian atau yang dikenal dengan istilah konsep *take it or leave it*.²⁰ Syarat dan ketentuan tersebut mengandung informasi mengenai risiko, seperti adanya kehilangan dan kerusakan barang yang terjadi dalam pengiriman serta alur penyelesaian ganti rugi akibat peristiwa tersebut.

Harianto dalam Ahyuni Yunus berpendapat bahwa suatu perjanjian didasari oleh asas kebebasan berkontrak yang artinya para pihak bebas menentukan dengan siapa perjanjian dibuat, isi dari perjanjian, bentuk perjanjian, dan sebagainya sepanjang tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan. Winarni dalam Ahyuni Yunus berpendapat bahwa zaman yang semakin berkembang menimbulkan adanya perjanjian baku di mana terdapat ketidakseimbangan para pihak. Pihak yang membuat perjanjian cenderung memiliki posisi yang kuat,

¹⁶ Ery Agus Priyono, "Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan Bagi Para Pihak)," *Diponegoro Private Law Review* 1, no. 1 (December 2017): 18.

¹⁷ Saraya Husna and Levina Yustitianingtyas, "Tanggung Jawab Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) Bagi Pengguna Jasa Akibat Barang Yang Rusak/Hilang Selama Proses Pengiriman Melalui Laut," *Cakrawala Hukum Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma* 24, no. 2 (September 10, 2022): 3, <https://doi.org/10.51921/chk.5vs8px19>.

¹⁸ Anggitariani Rayi Larasati Siswanta, "Penerapan Asas Pacta Sunt Servanda Dalam Perjanjian Standar Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Tanpa Menerapkan Asas Itikad Baik," *Jurnal De Jure*, (April 2023): 47, <https://doi.org/10.36277/jurnaldejure.v15i1.798>.

¹⁹ Aaron Pietter, "Efektivitas Alat Bukti Dalam Pembuktian Suatu Perjanjian Lisan," *Lex Patrimonium* 1, no. 1 (November 10, 2022): 2.

²⁰ Muhammad Rafi Mubarak, Nurdin Habim, and Ibrahim Fikma Edrisy Edrisy, "Asas Keseimbangan Dan Asas Kebebasan Berkontrak Pada Perjanjian Baku Yang Menganut Konsep Take It or Leave It," *Jurnal Hukum: Legalita* 5, no. 2 (December 2023): 261, <https://doi.org/10.47637/legalita.v5i2.1089>.



sedangkan pihak lainnya tidak memiliki kesempatan untuk mendiskusikan isi atau hak dan kewajiban dalam suatu perjanjian.²¹

2. Pertanggungjawaban J&T Cargo atas Barang Kiriman yang Hilang

Barang yang dikirimkan tidak diterima oleh penerima, tetapi barang tersebut hilang diambil oleh orang lain yang menggunakan fotokopi KTP yang namanya dipalsukan. J&T Cargo sebagai pihak pengangkut wajib bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi yang diderita oleh konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 468 KUHD dan Pasal 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.²²

Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam perjanjian pengangkutan sebagai berikut:²³

- a. Tanggung jawab atas unsur kesalahan (liability based on fault) yang mengacu pada Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUH Perdata di mana kelalaian pengangkut yang menyebabkan barang kiriman menjadi hilang atau rusak, pengirim wajib dapat membuktikan kesalahan dari pengangkut tersebut.
- b. Tanggung jawab berdasarkan praduga (rebuttable presumption of liability) di mana beban pembuktian ada pada pengangkut. Prinsip ini diatur dalam Pasal 468 KUH Dagang.
- c. Tanggung jawab mutlak (strict liability) adalah tanggung jawab tanpa memandang apakah ada kesalahan atau siapa yang bersalah, sehingga kesalahan tidak menjadi hal yang harus dibuktikan ke pengadilan.

Berdasarkan ketiga prinsip tanggung jawab di atas, tanggung jawab atas unsur kesalahan yang digunakan dalam kasus ini karena pengirim telah menanyakan kepada penerima terkait barang yang dikirimkan, tetapi barang tersebut belum diterima. Pihak pengirim juga menanyakan kepada kurir J&T Cargo dan setelah diperiksa ternyata barang tersebut sudah diambil oleh orang lain yang menggunakan KTP palsu dibuktikan dengan foto dokumentasi pengambilan barang. Pihak J&T Cargo juga telah mengakui adanya kesalahan tersebut.

3. Ganti Rugi J&T Cargo

Ganti rugi menjadi tanggung jawab pihak pengangkut yang dihitung dengan penjumlahan harga barang serta keadaan barang dan biaya yang digunakan ketika menggunakan jasa pengangkutan sebagaimana diatur dalam Pasal 472 KUHD.²⁴ Durasi ganti rugi diatur dalam Pasal 487 KUHD, yakni sejak barang diserahkan.²⁵

²¹ Ahyuni Yunus, "Penyalahgunaan Keadaan dalam Bentuk Perjanjian Baku," *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* 21, no. 2 (August 2019): 174, <https://doi.org/10.24815/kanun.v21i2.12854>.

²² Sigit Sapto Nugroho and Hilman Syahrial Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia: Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara*, Print, 1st ed. (Solo: Pustaka Iltizam, 2019): 8.

²³ Rischa Indah Saputri et al., "Tanggungjawab Pengangkut Terhadap Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Ekspedisi Dharma Raya Muntilan)," *Borobudur Law Review* 3, no. 2 (2021): 101—102, <https://doi.org/10.31603/burrev.4735>.

²⁴ Saraya Husna and Levina Yustitianingtyas, *op. cit.*, 4—5.

²⁵ Harto, "Tanggung Jawab Pengangkut Mengenai Pengangkutan Barang Melalui Laut," *Jurnal Syntax Transformation* 4, no. 4 (April 25, 2023): 62, <https://doi.org/10.46799/jst.v4i4.720>.



Pengirim menderita kerugian materiil akibat barang yang hilang senilai Rp35.000.000,00 (tiga puluh lima juta rupiah). Ongkos kirim yang dibayarkan oleh pengirim tersebut sebesar Rp88.500,00 (delapan puluh delapan ribu lima ratus rupiah). Ganti rugi yang didapatkan oleh pihak pengirim dari J&T Cargo seharusnya senilai dengan kerugian yang dialaminya sebagaimana diatur dalam Pasal 193 ayat (2) Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Darat.²⁶

4. Analisis Klausul Eksonerasi

Pihak J&T Cargo hanya memberikan ganti rugi ganti rugi sebesar Rp2.500.000,00 yang merupakan nilai maksimal klaim asuransi beserta penggantian ongkos kirim 10 (sepuluh) kali lipat. Klausul eksonerasi dikelompokkan menjadi yang sifatnya menghapuskan tanggung jawab dan bersifat membatasi.²⁷ Klausul tersebut menunjukkan adanya pihak yang membatasi terkait ganti rugi akibat pelanggaran suatu perjanjian yang disebut dengan klausul eksonerasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Mariam Darus Badrulzaman dalam Nizla Rohaya.²⁸

Klausul eksonerasi tersebut acap kali merugikan konsumen karena posisi konsumen yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Konsumen harus menanggung beban yang semestinya menjadi tanggung jawab pelaku usaha terutama mengenai ganti rugi.²⁹ Ganti rugi pada kasus tersebut menunjukkan adanya pembatasan tanggung jawab ganti rugi atas barang yang hilang atau rusak dalam proses pengangkutan atau pengiriman serta posisi yang tidak seimbang. Tidak hanya itu, tetapi juga dalam syarat dan ketentuan yang dimuat dalam situs J&T Cargo, yakni:

“11. J&T Cargo tidak dapat dituntut atau dimintai pertanggungjawaban lain, kecuali terdapat perjanjian tertulis yang disepakati oleh pihak yang berwenang dari J&T Cargo.”

Hal tersebut menandakan adanya klausul eksonerasi yang dilarang oleh Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perjanjian tersebut mengakibatkan batal demi hukum, tetapi regulasi mengenai hal tersebut belum dimuat secara tersurat dalam peraturan perundang-undangan.³⁰

²⁶ Faisal Hanny, “Tinjauan Yuridis Mengenai Wanprestasi Perjanjian Pengangkutan (Studi Kasus Antara PT. Greatwall Drilling Asia Pasifik dan PT Prima Samudera Zona Trans),” *Tribuere* 1, no. 2 (November 25, 2023): 130, <https://doi.org/10.25105/tribuere.v1i2.20102>

²⁷ Yohannes Unggul Julius, “Klausul Eksonerasi dalam Kontrak: Perlindungan serta Dampaknya Terhadap Hak Konsumen,” *Jurnal Darma Agung* 30, no. 3 (December 2022): 137, <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v32i3.4297>.

²⁸ Nizla Rohaya, “Pelarangan Penggunaan Klausula Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi dalam Perlindungan Konsumen,” *JHR (Jurnal Hukum Replik)* 6, no. 1 (March 2018): 26, <https://doi.org/10.31000/jhr.v6i1.1116>.

²⁹ Zakiyah, “Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen,” *Al-Adl Jurnal Hukum* 9, no. 3 (December 2017): 442, <https://doi.org/10.31602/al-adl.v9i3.1052>.

³⁰ Saraya Husna and Levina Yustitianingtyas, “Tanggung Jawab Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) Bagi Pengguna Jasa Akibat Barang Yang Rusak/Hilang Selama Proses Pengiriman



Pasal 1337 dan Pasal 1339 KUH Perdata tidak menjelaskan secara jelas mengenai klausul eksonerasi. Pasal-pasal tersebut hanya mengatur terkait batasan atau larangan dalam pembuatan suatu kontrak yang tidak boleh bertentangan dengan undang-undang.³¹ Ganti rugi yang diberikan oleh J&T Cargo merujuk pada ciri-ciri klausul eksonerasi yang dikemukakan oleh Rikjen sebagai berikut:³²

- a. J&T Cargo membuat pembatasan syarat dan ketentuan terkait pemberian ganti rugi akibat adanya wanprestasi atau perbuatan melawan hukum;
- b. syarat dan ketentuan tersebut dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis;
- c. J&T Cargo telah membuat format baku; serta
- d. pihak pengirim hanya diberi pilihan menerima atau menolak.

B. Penentuan Rasa Keadilan Ganti Rugi yang Diberikan oleh J&T Cargo dalam Kasus tersebut

1. Analisis Perlindungan Konsumen

Pihak pengirim saja atau pihak yang mengalami kerugian langsung yang diperbolehkan oleh J&T Cargo untuk melakukan klaim atas barang yang hilang. Proses klaim ganti rugi barang yang hilang memakan waktu lebih dari 1 (satu) bulan. Pihak pengirim telah mengajukan klaim, tetapi J&T Cargo hanya memberikan ganti rugi sebesar Rp2.500.000,00 (dua juta lima ratus ribu rupiah) yang merupakan nilai maksimal klaim asuransi beserta penggantian ongkos kirim 10 (sepuluh) kali lipat.

Jika merujuk pada biaya yang dikeluarkan oleh Pengirim dengan membayarkan ongkos kirim sebesar Rp88.500,00, maka termasuk ke dalam perlindungan pokok kategori kedua dengan nominal klaim maksimal Rp2.500.000,00. Biaya asuransi yang dikeluarkan oleh pengirim sebesar Rp50.000,00. Hal tersebut menunjukkan bahwa seharusnya J&T Cargo memberikan perlindungan maksimal dengan nilai kerugian yang diderita oleh pengirim karena perlindungan maksimal yang diberikan oleh J&T Cargo merujuk pada tabel tersebut maksimal Rp200.000.000,00. Hal tersebut menunjukkan adanya ketidakadilan dalam pengembalian ganti rugi yang diderita oleh pihak pengirim.

Pengirim telah melakukan upaya mediasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Kota Yogyakarta, tetapi para pihak sepakat untuk tidak bersepakat pada tanggal 10 Oktober 2023. Pengirim telah mengajukan keberatan atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) No. 01/Med/BPSK.Yk/X/2023 kepada Pengadilan Negeri Mungkid dengan perkara

Melalui Laut,” *Cakrawala Hukum Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma* 24, no. 2 (September 10, 2022): 32, <https://doi.org/10.51921/chk.5vs8px19>.

³¹ Jein Stevany Manumpil, “Klausula Eksonerasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia,” *Lex Privatum* 4, no. 3 (March 22, 2016): 37.

³² I Gede Agus Kurniawan, “Klausula Eksonerasi dalam Bisnis Perspektif Hukum Progresif,” *ISTINBATH Jurnal Hukum* 19, no. 2 (December 31, 2022): 192, <https://doi.org/10.32332/istinbath.v19i02.4784>.



No. 62/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN. Mkd, tetapi gugatan tersebut ditolak (*Niet Ontavankelijke Verklaard*) karena hanya Putusan arbitrase dari BPSK yang hanya dapat diajukan sebagaimana diatur pada ketentuan umum Pasal 2 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

J&T Cargo telah melanggar hak konsumen untuk menerima kompensasi atau ganti rugi atas kelalaian atau kesalahan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen.³³ J&T Cargo juga telah melanggar kewajibannya dalam pemberian kompenasasi atau ganti rugi yang diatur dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen.³⁴

2. Analisis Teori Keadilan

Keadilan merupakan salah satu asas yang terdapat dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Asas ini bertujuan agar pengaturan serta penegakan hukum terkait perlindungan konsumen tidak memicu konflik antara para pihak terkait, tetapi memberikan manfaat bagi para pihak yang terlibat.³⁵ Semua orang diharapkan dapat berpartisipasi dalam rangka menegakkan keadilan dan memberi kesempatan pelaku usaha dan konsumen untuk memperoleh hak dan menjalankan kewajiban secara seimbang dan adil.³⁶

Keadilan menurut Aristoteles dalam Riky Sembiring adalah tindakan yang sesuai dengan kelayakan terhadap titik tengah antara 2 (dua) eksterim atau keadaan berbeda berkaitan dengan 2 (dua) orang atau benda.³⁷ Ketidakseimbangan akan terjadi dan dianggap sebagai ketidakadilan, apabila tidak sama. Aristoteles dalam Zakki Adlhiyati dan Achmad menjelaskan bahwa keadilan tercapai ketika masyarakat mematuhi hukum. Seseorang dianggap adil atau tidak dilandasi oleh niat dan kesengajaan dalam melakukan tindakan.³⁸

Kerugian terjadi sebagai sesuatu yang tidak terduga. Kerugian dalam pengelolaan perusahaan dapat terjadi karena kesalahan. Hal tersebut dianggap

³³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, 3rd ed. (Medan: PT Citra Aditya Bakti, 2014): 32.

³⁴ Randi, Weny Almoravid Dungga, and Dolot Alhasni Bakung, “Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang atas Hilang dan Rusaknya Barang Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Birokrasi Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara* 1, no. 3 (August 30, 2023): 268, <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v1i3.598>.

³⁵ Rianti Hawa, Rudi Supratman, and Retno Palupi, “Harmonisasi Kemanfaatan Dan Keadilan Dalam Perlindungan Hukum Bagi Konsumen,” *Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi* 1, no. 1 (May 2023): 4, <https://doi.org/10.59653/jimat.v1i01.152>.

³⁶ Janus Sidabalok, *op. cit.*, 26.

³⁷ Riky Sembiring, “Keadilan Pancasila Dalam Persepektif Teori Keadilan Aristoteles,” *Jurnal Aktual Justice* 3, no. 2 (December 15, 2018): 144, <https://doi.org/10.47329/aktualjustice.v3i2.539>.

³⁸ Zakki Adlhiyati and Achmad, “Melacak Keadilan Dalam Regulasi Poligami: Kajian Filsafat Keadilan Aristoteles, Thomas Aquinas, Dan John Rawls,” *Undang: Jurnal Hukum* 2, no. 2 (March 24, 2020): 416, <https://doi.org/10.22437/ujh.2.2.409-431>.



tidak adil ketika kerugian terjadi dengan kesadaran penuh tanpa pertimbangan sebelumnya.³⁹ Aristoteles membagi keadilan sebagai berikut:⁴⁰

- a. Keadilan distributif (*iustitia distributive*) berkaitan dengan cara pembagian barang dan jasa berdasarkan proporsinya. Semua orang diperlakukan sama terhadap hal yang sama, tetapi diperlakukan berbeda terhadap hal yang berbeda.
- b. Keadilan remedial/korektif (*corrective*) bertujuan memperbaiki kesalahan, apabila pembagian dalam keadilan distributif tidak benar. Keadilan ini berfokus pada transaksi baik secara sukarela maupun tidak dalam ranah hukum privat. Hal tersebut bertujuan untuk mengembalikan keadaan semula/memberikan kompensasi atas kerugian sebagai cara untuk mengatasi ketidakseimbangan karena ketidakadilan. Keadilan jenis ini digunakan sebagai dasar untuk mempertimbangkan tanggung jawab seseorang terhadap orang lain dan relevan dengan gugatan perdata.

Teori keadilan Aristoteles selanjutnya dikembangkan oleh Thomas Aquinas berkaitan dengan kesetaraan dan kesamaan proporsional. Ia membagi konsep keadilan menjadi 2 (dua) jenis, yakni:⁴¹

- a. Keadilan umum (*iustitia generalis*) adalah keadilan yang diatur oleh undang-undang dan harus dipatuhi oleh semua orang. Konsep ini berkaitan dengan hubungan antar manusia yang mendapatkan apa yang menjadi haknya. Keadilan ini bertujuan untuk mencapai kebaikan bersama (*bonum comune*) dan sering disebut kebijakan umum (*virtus generalis*). Keadilan umum tidak hanya mengikuti hukum yang berlaku di masyarakat, tetapi didasari oleh kebiasaan dan mengikuti hukum alam.
- b. Keadilan khusus (*iustitia specialis*) dibagi menjadi 3 (tiga), yakni:⁴²
 - i. Keadilan distributif (*justitia distributiva*) merupakan pengembangan dari teori yang dikemukakan oleh Aristoteles yang menekankan pada pembagian hak dan kewajiban berdasarkan proporsi. Keadilan ini mengatur hubungan antara masyarakat atau antara negara dan individu sebagai bagian dari masyarakat. Ia membahas cara pembagian hak dan kewajiban secara proporsional sesuai dengan peran masing-masing dalam masyarakat.
 - ii. Keadilan komutatif (*justitia commutativa*) atau keadilan kebersamaan adalah keadilan yang tidak membedakan kedudukan dalam masyarakat. Keadilan ini menekankan pada hubungan timbal balik melalui pertukaran antar individu dalam masyarakat atau interpersonal. Keadilan ini menuntut agar setiap orang menerima hal yang sama tanpa memandang latar belakang atau adanya diskriminasi.

³⁹ Ibid., 416.

⁴⁰ Ibid., 416—417.

⁴¹ Mashuril Anwar, Rini Fathonah, and Niko Alexander, “Menelaah Keadilan Dalam Kebijakan Penanggulangan Illegal Fishing Di Indonesia: Perspektif Konsep Keadilan Thomas Aquinas,” *SASI* 27, no. 2 (June 4, 2021). 129 <https://doi.org/10.47268/sasi.v27i2.357>.

⁴² Ibid. 130—131.



iii. Keadilan vindikatif (*justitia vindicativa*) menuntut pemberian hukum yang sebanding dengan tindakan atau perbuatan yang dilakukan. Keadilan ini menekankan pada pembalasan terhadap tindak pidana melalui hukum atau kompensasi yang sesuai.

Keadilan dalam kontrak menurut John Locke, Rousseau, Immanuel Kant, dan John Rawls dalam Siti Malikhatun Badriyah berarti adanya kontrak akan menjamin pemenuhan janji serta hak dan kewajiban dalam bisnis akan berjalan sebagaimana mestinya.⁴³

Teori keadilan menurut beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam penentuan rasa keadilan dalam pemberian ganti rugi keadilan korektif atau keadilan komutatif. Keadilan tersebut menekankan pada pemberian kompensasi atas ganti rugi akibat terjadinya suatu peristiwa dalam hal ini adanya kesalahan. Kasus pemberian ganti rugi oleh J&T Cargo kepada pengirim tersebut tidaklah adil atau tidak seimbang dengan nilai barang milik pengirim tersebut.

IV. KESIMPULAN

Ganti rugi yang diberikan oleh J&T Cargo akibat kelalaian yang menyebabkan barang kiriman hilang mengandung klausul eksonerasi. Hal tersebut menunjukkan adanya pembatasan ganti rugi yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan akibat hukum berupa batal demi hukum.

Ganti rugi yang diberikan oleh J&T Cargo tidak memenuhi asas keadilan yang merujuk pada teori keadilan korektif atau keadilan komutatif berkaitan dengan pemberian kompenasasi atas kesalahan atau kerigian yang dialami oleh seseorang.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Badriyah, Siti Malikhatun. 2010. *Penemuan Hukum Dalam Konteks Pencarian Keadilan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Esther Masri et al. 2023. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Gunawan, Johannes dan Bernadete M. Waluyo. 2021. *Perjanjian Baku: Masalah dan Solusi*. Jakarta: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ).
- Harto. 2023. Tanggung Jawab Pengangkut Mengenai Pengangkutan Barang Melalui Laut. *Jurnal Syntax Transformation*. Vol 4, No, 4:57-67. <https://doi.org/10.46799/jst.v4i4.720>
- Nugroho, Sigit Sapto, Anik Tri Haryani, dan Farkhani. 2020. *Metodologi Riset Hukum*. Sukoharjo: Oase Pustaka.

⁴³ Siti Malikhatun Badriyah, *op.cit.*, 7.



Nugroho, Sigit Sapto dan Hilman Syahrial Haq. 2019. *Hukum Pengangkutan Indonesia: Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara*. Solo: Pustaka Iltizam.

Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Medan: PT Citra Aditya Bakti, 2014.

B. Jurnal

- Adlhiyati, Zakki dan Achmad. 2020 Melacak Keadilan Dalam Regulasi Poligami: Kajian Filsafat Keadilan Aristoteles, Thomas Aquinas, Dan John Rawls. *Undang: Jurnal Hukum*. Vol 2, No, 2: 409-431, <https://doi.org/10.22437/ujh.2.2.409-431>.
- Anwar, Mashuril, Rini Fathonah, dan Niko Alexander. 2021. Menelaah Keadilan Dalam Kebijakan Penanggulangan Illegal Fishing Di Indonesia: Perspektif Konsep Keadilan Thomas Aquinas. *SASI* Vol 27, No, 2: 126-135. <https://doi.org/10.47268/sasi.v27i2.357>
- Hanny, Faisal. 2023. Tinjauan Yuridis Mengenai Wanprestasi Perjanjian Pengangkutan (Studi Kasus Antara PT. Greatwall Drilling Asia Pasifik dan PT Prima Samudera Zona Trans). *Tribuere*. Vol 1, No, 2:128-137, <https://doi.org/10.25105/tribuere.v1i2.20102>.
- Hawa, Rianti, Rudi Supratman, anddan Retno Palipi. 2023. Harmonisasi Kemanfaatan Dan Keadilan Dalam Perlindungan Hukum Bagi Konsumen. *Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi*. Vol 1, No, 1:1-6, <https://doi.org/10.59653/jimat.v1i01.152>.
- Husna, Saraya dan Levina Yustitianingtyas. 2022. Tanggung Jawab Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) Bagi Pengguna Jasa Akibat Barang Yang Rusak/Hilang SelamaProses Pengiriman Melalui Laut. *Cakrawala Hukum Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma*. Vol 24, No, 2:1-8. <https://doi.org/10.51921/chk.5vs8px19>.
- Hutapea, Regina, Janus Sidabalok, dan Kosman Samosir. 2023. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang Melalui Perusahaan Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Profil Hukum*. Vol 1, No. 1:51-60.
- Inggit, Gisa. 2023. Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Estimasi Waktu Pengiriman Barang dalam Transaksi Jual Beli E-Commerce. *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat*. Vol 1, No,2:1-25.
- Julius, Yohannes Ungkul. 2022. Klausul Eksonerasi dalam Kontrak: Perlindungan serta Dampaknya Terhadap Hak Konsumen. *Jurnal Darma Agung*. Vol 30, No, 3: 134-143, <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v32i3.4297>.
- Kurniawan, I Gede Agus. 2022. Klausula Eksonerasi dalam BisnisPerspektif Hukum Progresif. *ISTINBATH Jurnal Hukum*. Vol 19, No, 2: 187-204, <https://doi.org/10.32332/istinbath.v19i02.4784>.
- Mahendar, Fahdelika dan Christiana Tri Budhayati. 2019. “Konsep Take It or Leave It dalam Perjanjian Baku Sesuai dengan Asas Kebebasan Berkontrak. *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*. Vol 2, No, 2: 97-114. <https://doi.org/10.24246/alethea.vol2.no2.p97-114>.
- Manumpil, Jein Stevany. 2016. Klausula Eksonerasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Lex Privatum*. Vol 4, No, 3: 35-41.
- Mubarak, Muhammad Rafi, Nurdin Habim, dan Ibrahim Fikma Edrisy. 2023. Asas Keseimbangan Dan Asas Kebebasan Berkontrak Ppada Perjanjian Baku Yang Menganut Konsep Take It or Leave It. *Jurnal Hukum:Legalita*. Vol 5, No, 2: 260-271. <https://doi.org/10.47637/legalita.v5i2.1089>.



DIPONEGORO LAW JOURNAL

Volume 14, Nomor 2, Tahun 2025

Website : <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/>

- Nansi, Maria Regina. 2022. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Pemilihan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus pada DPL Translogistics). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. Vol 9, No,2: 317-324, <https://doi.org/10.34308/eqien.v9i2.419>.
- Pietter, Aaron. 2022. Efektivitas Alat Bukti Dalam Pembuktian Suatu Perjanjian Lisan. *Lex Patrimonium*. Vol 1, No., 1:1-18.
- Priyono, Ery Agus. 2017. Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan Bagi Para Pihak). *Diponegoro Private Law Review*. Vol 1, No, 1:13-22.
- Randi, Weny Almoravid Dungga, anddan Dolot Alhasni Bakung, "Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang atas Hilang dan Rusaknya Barang Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Birokrasi Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara*. Vol 1, No, 3: 258-275, <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v1i3.598>.
- Rohaya, Nizla. 2018. Pelarangan Penggunaan Klausula Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi dalam Perlindungan Konsumen. *JHR (Jurnal Hukum Replik)*. Vol 6, No, 1: 23-42, <https://doi.org/10.31000/jhr.v6i1.1116>.
- Saputri, Rischa Indah et al. 2021. Tanggungjawab Pengangkut Terhadap Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Ekspedisi Dharma Raya Muntilan). *Borobudur Law Review*. Vol 3, No, 2:99-110. <https://doi.org/10.31603/burrev.4735>.
- Sembiring, Riky. 2018. Keadilan Pancasila Dalam Persepektif Teori Keadilan Aristoteles. *Jurnal Aktual Justice*. Vol 3, No., 2: 139-155, <https://doi.org/10.47329/aktualjustice.v3i2.539>.
- Siswanta, Anggitariani Rayi Larasati. 2023. Penerapan Asas Pacta Sunt Servanda dalam Perjanjian Standar Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Tanpa Menerapkan Asas Itikad Baik. *Jurnal De Jure*. Vol 5, No, 1: 46-63, <https://doi.org/10.36277/jurnaldejure.v15i1.798>.
- Surachim, Muhammad Oghan, Theresia Louize Pesulima, dan Marselo Valentino Geovani Pariela, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang (Studi Pada PT. J&T Kota Ambon). *Pattimura Law Study Review*. Vol 2, No,1: 84-97. <https://doi.org/10.47268/palasrev.v2i1.13781>
- Susilo, Wawan. 2015. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Angkutan Darat. *IUS*. Vol 2, No, 1: 47-58, <https://doi.org/10.51747/ius.v2i1.383>.
- Yunus, Ahyuni. 2019. Penyalahgunaan Keadaan dalam Bentuk Perjanjian Baku. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*. Vol 21, no. 2: 173-186, <https://doi.org/10.24815/kanun.v21i2.12854>.
- Zakiyah. 2017. Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Al-Adl Jurnal Hukum*. Vol 9, No, 3: 435:451. <https://doi.org/10.31602/al-adl.v9i3.1052>.

C. Peraturan dan Keputusan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan