

Analisis Hukum Atas Klausula Pembatasan Ganti Rugi dalam Syarat Standar Pengiriman JNE Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Anis Sofiatun¹, I Gde Sandy Satria²

^{1,2}Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: sofia.aniss63@surel.untag-sby.ac.id¹, Gdesandy@untag-sby.ac.id²

Abstract: *The rapid growth of electronic commerce has increased reliance on courier services, and the legal relationship between shipping companies and consumers is largely governed by standard-form contracts known as Standard Shipping Terms (SSP). One provision that raises legal concern is the limitation of compensation to a maximum of ten times the shipping tariff for uninsured domestic shipments, as applied by PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). This study aims to analyze the legal qualification of this limitation-of-liability clause as an exoneration clause and to assess the implementation of the principle of balance between the parties in JNE's Standard Shipping Terms in light of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. The study employs normative legal research using statute and conceptual approaches, analyzed prescriptively and qualitatively through deductive reasoning. The findings show that the ten-times-tariff compensation limit constitutes an exoneration clause in the form of a limitation of liability that functionally shifts part of the loss arising from JNE's negligence onto the consumer, thereby contravening Article 18 paragraph (1) letter a of the Consumer Protection Law and being null and void insofar as it is applied to proven direct material losses. The implementation of the balance principle in JNE's Standard Shipping Terms is also found to be inadequate, particularly at the stage of contract formation, risk distribution, burden of proof, claim deadlines, and the restriction of dispute-resolution forums.*

Abstrak: Perkembangan transaksi perdagangan elektronik mendorong tingginya penggunaan jasa ekspedisi, sehingga hubungan hukum antara perusahaan pengiriman dan konsumen banyak dituangkan dalam perjanjian baku berupa Syarat Standar Pengiriman (SSP). Salah satu ketentuan yang menimbulkan persoalan hukum adalah pembatasan nilai ganti rugi paling tinggi sebesar sepuluh kali tarif pengiriman untuk kiriman domestik yang tidak diasuransikan, sebagaimana diterapkan oleh PT, Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (J.N.E). Penelitian ini bertujuan menganalisis kualifikasi hukum klausula pembatasan ganti rugi tersebut sebagai klausula eksonerasi serta menilai penerapan asas keseimbangan para pihak dalam SSP JNE ditinjau dari UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan menganalisis periundang-undangan dan pendekatan konseptual, dianalisis secara preskriptif kualitatif dengan penalaran deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembatasan ganti rugi sepuluh kali tarif pengiriman merupakan klausula eksonerasi dalam bentuk pembatasan tanggung jawab (limitation of liability) yang secara fungsional mengalihkan sebagian kerugian akibat kelalaian JNE kepada konsumen, sehingga bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf "a" UU Perlindungan Konsumen dan batal demi hukum selama diterapkan terhadap kerugian material langsung. Penerapan asas keseimbangan dalam SSP JNE juga belum terpenuhi secara memadai, terutama pada tahap pembentukan kesepakatan, distribusi risiko, beban pembuktian, tenggang waktu klaim, dan pembatasan forum penyelesaian sengketa.

Article History

Received: 12 June 2026

Revised: 15 June 2026

Published: 14 July 2026

Keywords: Exoneration Clause, Standard Contract, Consumer Protection, Principle Of Balance, Shipping Services.



<https://doi.org/10.5281/zenodo.21367289>

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pertumbuhan perdagangan elektronik di Indonesia telah mendorong tingginya intensitas penggunaan jasa ekspedisi sebagai sarana distribusi barang dari pelaku usaha maupun individu kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman menjadi indikator penting yang memengaruhi penilaian konsumen terhadap kualitas layanan perusahaan ekspedisi (Khurrohman & Junaidi, 2023). Hubungan hukum antara pengguna jasa dan perusahaan pengiriman pada dasarnya lahir dari perjanjian pengiriman barang, yang menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik. Perusahaan berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan dan penyerahan barang secara aman dan tepat waktu, sedangkan pengirim berkewajiban membayar tarif serta memberikan keterangan yang benar mengenai barang yang dikirimkan. Ketentuan mengenai hak dan kewajiban tersebut umumnya dituangkan dalam dokumen Syarat Standar Pengiriman (SSP) yang disusun secara sepihak oleh perusahaan ekspedisi.

Perjanjian baku semacam ini memberikan efisiensi bagi pelaku usaha karena meniadakan kebutuhan negosiasi individual dengan setiap konsumen, tetapi pada saat yang sama berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan karena seluruh klausul ditentukan sepihak oleh pelaku usaha tanpa ruang tawar bagi konsumen (Atmoko, 2022). Persoalan yang sering muncul dalam perjanjian baku adalah keberadaan klausula yang membatasi atau menghapus tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen, yang dalam doktrin hukum perjanjian dikenal sebagai klausula eksonerasi (*exemption clause*) (Rohaya, 2018). Untuk mencegah penyalahgunaan posisi dominan tersebut, Pasal 18 ayat "1" (Undang-Undang RI Nomor 8, 1999) tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) melarang pelaku usaha untuk menulis klausul baku yang antara lain mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen.

Salah satu perusahaan ekspedisi yang banyak digunakan masyarakat Indonesia ialah PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (J.N.E.), yang menerapkan SSP sebagai dasar hubungan hukum dengan pengguna jasa. SSP JNE mengatur, antara lain, kewajiban pemeriksaan kiriman, tanggung jawab pengirim, ketentuan asuransi, serta mekanisme ganti rugi atas kehilangan atau kerusakan barang. Ketentuan yang menjadi fokus utama penelitian ini adalah klausula yang membatasi nilai ganti rugi maksimal sebesar sepuluh kali tarif pengiriman untuk kiriman domestik yang tidak diasuransikan. Pembatasan nominal tersebut berpotensi merugikan konsumen ketika nilai barang yang dikirimkan jauh melebihi batas maksimal ganti rugi yang ditetapkan secara sepihak oleh perusahaan.

Persoalan tersebut tercermin dalam kasus kehilangan satu paket berisi perangkat komputer pribadi dengan berat sekitar 18 kilogram dan nilai kurang lebih Rp13.000.000,00, yang dikirim melalui Agen JNE Kalipasir, Jakarta Pusat, dengan tujuan Surabaya pada 6 Januari 2026. Paket tersebut merupakan bagian dari sembilan belas resi pengiriman yang dikirimkan bersamaan, delapan belas paket lainnya diterima dengan baik, sedangkan paket komputer yang bernilai paling besar dinyatakan hilang. Kasus ini menggambarkan secara konkret bagaimana klausula pembatasan ganti rugi dapat menempatkan konsumen pada posisi yang sangat dirugikan apabila nilai kerugian riil jauh melampaui batas sepuluh kali tarif pengiriman.

Penelitian ini merumuskan dua permasalahan hukum: pertama, apakah pembatasan nilai ganti rugi maksimal sepuluh kali tarif pengiriman dalam SSP JNE dapat dikualifikasikan sebagai klausula eksonerasi menurut UUPK, dan kedua, bagaimana penerapan asas keseimbangan para pihak dalam SSP JNE ditinjau dari UUPK. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualifikasi hukum klausula pembatasan ganti rugi tersebut serta menilai kesesuaiannya dengan asas keseimbangan dalam hukum perjanjian dan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian mengenai klausul eksonerasi dalam perjanjian baku pada sektor jasa pengiriman barang, secara praktis, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi konsumen, pelaku usaha jasa

pengiriman, maupun pembentuk kebijakan dalam merumuskan dan mengawasi klausula baku yang berkeadilan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini jenis penelitian hukum normatif (*normative legal research*) yang dilakukan dengan menganalisis bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan serta doktrin, dan dokumen kontraktual yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Pendekatan yang dipakai pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yang menelaah ketentuan Kitab UU Hukum Perdata (KUHPerdata) mengenai hukum perjanjian serta UUPK khususnya larangan pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen, dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk mengkaji konsep perjanjian baku, klausula eksonerasi, asas keseimbangan, itikad baik, pembagian risiko, dan tanggung jawab pelaku usaha (Marzuki, 2017).

Bahan hukum utama yang digunakan mencakup Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, UUPK, KUHPerdata, Kitab UU Hukum Dagang, UU Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta dokumen Syarat dan Ketentuan (SSP) yang diterbitkan JNE. Bahan hukum sekunder didapat dari buku, jurnal ilmiah hukum, dan publikasi akademik yang relevan, sedangkan bahan hukum tiersier adalah kamuis hukum yang dipakai untuk memahami konsep yang dimaksud. Pengumpulan data hukum dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari referensi dari perpustakaan. Analisis dilakukan dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode preskriptif untuk mengevaluasi apakah aturan dalam SSP JNE sesuai dengan ketentuan dalam KUHPerdata dan UUPK. Kesimpulan kemudian diambil dengan metode deduktif, yaitu dari aturan hukum yang umum diterapkan ke dalam kasus khusus yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembatasan Nilai Ganti Rugi Sepuluh Kali Tarif Pengiriman dalam SSP JNE sebagai Klausula Eksonerasi

Hubungan hukum antara JNE dan konsumen merupakan hubungan perikatan yang lahir dari perjanjian penyediaan jasa pengiriman barang. Hubungan tersebut terbentuk ketika pengirim menyerahkan barang dan membayar tarif, sedangkan JNE menyatakan kesediaannya menyelenggarakan pengiriman ke alamat penerima. Dasar keterikatan para pihak bukan semata-mata keberadaan resi (*connote*), melainkan persesuaian kehendak yang diwujudkan melalui tindakan para pihak, sehingga memenuhi unsur perjanjian sepanjang terdapat kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang hal sebagaimana disyaratkan Pasal 1320 KUHPerdata (*Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, n.d.). Dalam konstruksi tersebut, JNE berkedudukan sebagai pelaku usaha, sedangkan pengirim yang menggunakan jasa untuk kepentingan sendiri dan bukan untuk diperdagangkan kembali berkedudukan sebagai konsumen akhir yang tunduk pada perlindungan UUPK Pasal 1 angka 2 dan pasal 1 angka 3 (Undang-Undang RI Nomor 8, 1999).

SSP JNE memenuhi unsur perjanjian baku karena seluruh klausulanya disusun terlebih dahulu secara sepihak dan diberlakukan seragam kepada seluruh pengguna jasa, sesuai dengan pengertian klausula baku dalam UUPK yang mencakup setiap ketentuan yang telah dipersiapkan dan ditetapkan lebih dahulu oleh pelaku usaha, dituangkan dalam dokumen, dan wajib dipenuhi konsumen. Penerimaan SSP dibangun melalui anggapan bahwa penyerahan barang berarti persetujuan terhadap seluruh syarat, sebuah model persetujuan yang lazim dalam transaksi massal namun menuntut pelaku usaha memastikan klausula tersedia dan dapat diakses secara nyata, sejalan dengan larangan Pasal 18 ayat (2) UUPK terhadap klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat maupun sulit dipahami. Sifat

baku tidak dengan sendirinya menghapus daya ikat perjanjian karena Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota tetap mengakui kekuatan mengikat perjanjian yang sah, tetapi kekuatan tersebut harus dibaca bersama kewajiban itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) dan larangan klausula baku dalam Pasal 18 UUPK.

SSP JNE memuat struktur pembagian risiko berlapis Poin 8 menyarankan asuransi bagi barang bernilai lebih dari sepuluh kali biaya kirim, Poin 9.1 mengakui tanggung jawab JNE atas kerugian akibat kelalaiannya, Poin 9.2 mengecualikan kerugian konsekuensial serta kerugian akibat keadaan di luar kendali wajar, Poin 9.3 membatasi ganti rugi paling tinggi sepuluh kali tarif pengiriman domestik bagi kiriman yang tidak diasuransikan, dan Poin 11 mengatur tata cara serta tenggang waktu klaim empat belas hari kalender (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) Poin 9.1 pada dasarnya sejalan dengan prinsip pertanggungjawaban karena JNE tidak menyatakan diri bebas dari seluruh risiko. Persoalan hukum muncul pada Poin 9.3 karena klausula tersebut memutuskan hubungan antara nilai kerugian riil dan nilai pemulihan: tarif pengiriman dihitung berdasarkan berat, jarak, dan jenis layanan, sedangkan nilai barang ditentukan oleh harga ekonomisnya, sehingga barang bernilai tinggi namun berdimensi kecil seperti perangkat komputer, telepon genggam, atau dokumen berharga berpotensi memperoleh ganti rugi yang jauh lebih rendah daripada kerugian aktualnya. Klausula eksonerasi mencakup setiap ketentuan yang membebaskan, mengalihkan, atau membatasi tanggung jawab yang seharusnya dipikul oleh salah satu pihak, dan pembatasan jumlah ganti rugi termasuk bentuk eksonerasi karena mengurangi akibat hukum yang semestinya timbul setelah kelalaian terbukti (Rohaya, 2018). Pengujian terhadap sumber, objek, dan akibat Poin 9.3 menunjukkan bahwa klausula tersebut berasal dari SSP yang disusun sepihak, berkenaan dengan tanggung jawab JNE atas kelalaiannya sendiri, dan berakibat membatasi jumlah pemulihan tanpa memperhitungkan nilai kerugian langsung secara utuh. Ketiga unsur tersebut memenuhi kualifikasi klausula eksonerasi dalam bentuk *limitation of liability*, yang berbeda dari pembebasan tanggung jawab total karena JNE tetap membayar sejumlah ganti rugi, hanya saja dibatasi pada nominal yang tidak berkaitan dengan nilai kerugian sesungguhnya. Kajian atas kasus serupa pada penyedia jasa ekspedisi lain yang menerapkan formula pembatasan sebanding memperkuat temuan bahwa pola persoalan hukum ini bukan persoalan tunggal, melainkan kecenderungan umum dalam industri jasa pengiriman barang (Syahrani et al., 2025).

Pengujian keabsahan Poin 9.3 terhadap KUHPerdota dan UUPK dimulai dari asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota, yang memberi JNE kewenangan menetapkan standar layanan, tarif, dan pembagian risiko. Kebebasan tersebut tidak bersifat mutlak karena dibatasi oleh kewajiban itikad baik (Pasal 1338 ayat (3)), kepatutan dan undang-undang sebagai bagian dari isi perjanjian (Pasal 1339), serta larangan sebab yang bertentangan dengan undang-undang (Pasal 1337). Prinsip ganti rugi dalam hukum perikatan bertujuan menempatkan pihak yang dirugikan pada keadaan sedekat mungkin dengan keadaan seandainya perjanjian dilaksanakan, Pasal 1243 KUHPerdota membuka hak menuntut ganti rugi ketika debitur lalai, sedangkan Pasal 1247 dan Pasal 1248 membatasi ganti rugi pada kerugian yang dapat diduga dan merupakan akibat langsung.

Pasal 18 ayat (1) huruf 'a' UUPK melarang klausul baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Poin 9.3 secara formal tidak mengalihkan seluruh tanggung jawab karena JNE tetap membayar sejumlah ganti rugi, tetapi secara fungsional mengalihkan bagian kerugian di atas sepuluh kali tarif kepada konsumen, sehingga akibat hukumnya sejenis dengan pengalihan tanggung jawab yang dilarang undang-undang. Pasal 4 huruf h, Pasal 7 huruf f dan huruf g, serta Pasal 19 ayat (1) UUPK membentuk rangkaian norma yang menegaskan hak konsumen atas kompensasi dan kewajiban pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat jasa yang tidak sesuai perjanjian. Pasal 19 ayat (5) tetap memberi ruang bagi pelaku usaha untuk membebaskan diri apabila mampu membuktikan kesalahan konsumen, namun pembatasan melalui pembuktian kausalitas berbeda

secara mendasar dengan pembatasan nominal otomatis yang diterapkan tanpa memperhatikan fakta kerugian.

Asas keseimbangan memperkuat pengujian terhadap Poin 9.3 JNE menerima tarif sebagai imbalan untuk menguasai dan mengangkut barang, sedangkan konsumen menyerahkan kendali fisik atas barangnya, sehingga pembebanan sisa kerugian kepada konsumen tidak sesuai dengan distribusi kendali ketika kehilangan timbul dari proses internal JNE (Kurniawan et al., 2022). Kebutuhan pengendalian risiko usaha merupakan kepentingan yang sah, tetapi harus diwujudkan melalui cara yang sesuai hukum, seperti mensyaratkan deklarasi nilai, menawarkan asuransi secara aktif, atau menolak barang berisiko tinggi bukan dengan membatasi pemulihan berdasarkan tarif yang ditetapkan sendiri setelah kelalaian terbukti. Sebaliknya, pengecualian terhadap kerugian konsekuensial (Poin 9.2) dan pembebasan tanggung jawab akibat keadaan kahar (Poin 10) masih dapat dipertahankan sepanjang diterapkan secara wajar, sehingga tidak seluruh ketentuan pembatasan dalam SSP harus dinyatakan tidak sah, fokus ketidaksesuaian terletak khusus pada Poin 9.3 sejauh membatasi ganti rugi atas kerugian material langsung akibat kelalaian JNE.

Berdasarkan Pasal 18 ayat “3” UUPK, klausula baku yang melanggar ayat “1” batal demi hukum, dan pembatalan tersebut bekerja terhadap klausula, bukan terhadap keseluruhan perjanjian, sehingga bagian SSP mengenai tata cara pengiriman, tarif, pemeriksaan barang, dan keadaan kahar tetap dapat dilaksanakan secara mandiri. Ketiadaan daya ikat Poin 9.3 mengembalikan penentuan ganti rugi kepada ketentuan umum KUHPdata dan UUPK, yaitu berdasarkan kerugian material nyata, langsung, dan dapat dibuktikan memiliki hubungan sebab akibat dengan kelalaian JNE, dengan tetap memberi ruang bagi JNE mengajukan pembelaan berdasarkan fakta seperti keadaan kahar, kesalahan pengemasan, atau informasi palsu dari pengirim. Status barang yang tidak diasuransikan juga tidak menghapus hak menuntut ganti rugi, karena SSP hanya menyatakan asuransi “disarankan”, bukan syarat wajib bagi lahirnya tanggung jawab JNE.

Bahwa pembatasan ganti rugi maksimal sepuluh kali tarif pengiriman dalam Poin 9.3 SSP JNE merupakan klausula eksonerasi dalam bentuk pembatasan tanggung jawab, yang bermasalah menurut hukum perlindungan konsumen karena secara fungsional mengalihkan selisih kerugian kepada konsumen. Konsekuensinya, klausula tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum sepanjang bertentangan dengan Pasal 18 UUPK, sedangkan tanggung jawab JNE harus ditentukan berdasarkan kerugian nyata, hubungan sebab akibat, dan bukti nilai barang sesuai Pasal 19 UUPK.

Penerapan kerangka analisis tersebut terhadap kasus kehilangan paket komputer senilai sekitar Rp13.000.000,00 memerlukan pembuktian lebih lanjut mengenai resi pengiriman, tarif yang dibayarkan, deklarasi isi dan nilai barang, status asuransi, riwayat pelacakan, serta hasil investigasi internal JNE atas kehilangan tersebut. Unsur-unsur pembuktian ini menentukan apakah kehilangan benar-benar terjadi akibat kelalaian JNE dan berapa besar kerugian yang seharusnya dipulihkan. Poin 9.3 SSP tidak seharusnya langsung menutup tuntutan pada angka sepuluh kali tarif sebelum unsur-unsur tersebut diperiksa secara memadai, karena penerapan otomatis atas klausula pembatasan berpotensi mengubah perjanjian baku menjadi instrumen untuk menghindari pemeriksaan kerugian yang sebenarnya. Pasal 18 ayat (4) UUPK mewajibkan pelaku usaha menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang, penyesuaian SSP JNE dapat dilakukan dengan membedakan secara eksplisit kerugian langsung dan kerugian konsekuensial, mewajibkan deklarasi nilai untuk kategori barang bernilai tinggi, memberikan informasi asuransi secara aktif pada saat transaksi, serta menetapkan mekanisme penilaian ganti rugi berdasarkan nilai barang yang terbukti, sehingga batas nominal tetap dapat digunakan untuk risiko yang bukan berasal dari kesalahan JNE tanpa mengurangi tanggung jawab atas kelalaian yang telah terbukti.

Penerapan Prinsip Keseimbangan Para Pihak dalam SSP JNE Ditinjau dari UUPK

Asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*) bukanlah asas yang bersifat mutlak, melainkan harus didampingi dan dibatasi oleh asas keseimbangan (*proportionality principle*) yang mensyaratkan kedudukan setara antara para pihak, baik pada fase pra-kontraktual, pelaksanaan, maupun pembagian hak dan kewajiban (Budi, 2025). Dalam konstruksi SSP JNE yang berbentuk perjanjian adhesi, keseimbangan formal di mana kedua pihak dianggap cakap dan sepakat seringkali tidak sejalan dengan keseimbangan material, karena seluruh klausula telah dibakukan secara sepihak oleh JNE. Prinsip keseimbangan dalam UUPK memperoleh dasar normatif dari Pasal 2, yang menempatkan keseimbangan sebagai keadaan yang menjaga kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah secara materiil maupun spiritual, sehingga hukum tidak dimaksudkan menghapus kepentingan usaha JNE, melainkan mencegah kepentingan tersebut diwujudkan melalui pengurangan hak konsumen secara tidak patut.

Pengujian keseimbangan terhadap SSP dilakukan pada tiga tahap hubungan kontraktual: tahap pembentukan (keterbukaan informasi, kesempatan membaca, kebebasan memberikan persetujuan), tahap substansi (proporsionalitas hak, kewajiban, risiko, tanggung jawab, dan ganti rugi), serta tahap pelaksanaan (pemenuhan layanan, penanganan pengaduan, pembuktian, dan efektivitas pemulihan kerugian) (Kurniawan et al., 2022). Pada tahap pembentukan, persetujuan SSP dibangun melalui anggapan bahwa penyerahan barang berarti penerimaan seluruh syarat. Model persetujuan melalui tindakan dapat dibenarkan dalam transaksi massal, tetapi tidak menghapus kewajiban JNE memastikan klausula material khususnya batas ganti rugi, syarat asuransi, tenggang klaim, dan forum sengketa disampaikan secara menonjol sebelum transaksi, sejalan dengan larangan Pasal 18 ayat (2) UUPK terhadap klausula yang sulit dibaca atau dipahami (Wahyuningdyah, 2016).

Pada tahap substansi, konstruksi hak dan kewajiban SSP memperlihatkan bahwa JNE memiliki kewenangan operasional yang luas menentukan jalur, metode, tarif, serta dokumen klaim sedangkan kewajiban pengirim dirumuskan secara terperinci meliputi kebenaran informasi, kelayakan kemasan, dan larangan barang terlarang (Ma'ruf & Sushanti, 2022). Pembagian tersebut pada dasarnya rasional karena menempatkan risiko pada pihak yang mengendalikan sumber risiko: pengirim menanggung risiko atas keadaan barang sebelum diserahkan, sedangkan JNE menanggung risiko atas proses yang dikendalikannya setelah barang diterima. Pembagian ini menjadi tidak proporsional ketika tanggung jawab JNE atas kehilangan langsung dipangkas berdasarkan formula tarif melalui Poin 9.3, sementara kewajiban pengirim tetap diberlakukan penuh, sehingga struktur hak dan kewajiban belum mencerminkan hubungan yang seimbang pada tahap pertanggungjawaban.

Keseimbangan posisi tawar juga dipengaruhi oleh cara JNE menyampaikan informasi mengenai asuransi. Poin 8.1 SSP menyatakan barang bernilai lebih dari sepuluh kali biaya kirim "disarankan" untuk diasuransikan, sedangkan Poin 9.3 menjadikan ketiadaan asuransi sebagai dasar pembatasan ganti rugi, sehingga konsumen dapat keliru memahami asuransi sekadar sebagai pilihan tambahan padahal ketiadaannya berdampak langsung pada pemulihan kerugian. Keharusan konsumen membeli asuransi agar memperoleh penggantian penuh atas kelalaian JNE menyebabkan konsumen membayar dua kali untuk perlindungan terhadap kegagalan prestasi yang sama premi asuransi seharusnya membiayai perlindungan tambahan di luar tanggung jawab dasar, bukan menggantikan tanggung jawab atas kesalahan pelaku usaha sendiri.

Ketidakseimbangan juga tampak pada tahap pelaksanaan, khususnya beban pembuktian dan tenggang waktu klaim. Poin 9.3 mensyaratkan kerugian terbukti sebagai akibat kelalaian JNE, padahal informasi mengenai proses internal sepenuhnya dikuasai perusahaan, Pasal 28 UUPK menempatkan

pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagai beban pelaku usaha, bukan konsumen. Tenggang klaim empat belas hari kalender pada Poin 11.3 dan 11.4 yang bersifat absolut tanpa pengecualian berpotensi merugikan konsumen apabila status kehilangan baru dapat dipastikan setelah proses pelacakan yang panjang. Ketentuan Poin 12 yang menetapkan Pengadilan Negeri Jakarta Barat sebagai satu-satunya forum penyelesaian sengketa turut menimbulkan persoalan karena Pasal 23 dan Pasal 45 UUPK memberi konsumen hak memilih penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan di tempat kedudukannya, pembatasan forum tunggal tidak dapat menghapus kompetensi yang diberikan undang-undang tersebut.

Konstruksi klausula ganti rugi yang mencerminkan keseimbangan perlu mempertemukan kepastian usaha JNE dengan pemulihan hak konsumen, antara lain melalui: pemisahan tegas antara kerugian langsung dan kerugian konsekuensial, kewajiban deklarasi nilai barang oleh pengirim disertai hak JNE memverifikasi kewajaran nilai tersebut, penetapan pertanggungan dasar yang mengikuti nilai kerugian langsung yang terbukti hingga batas wajar yang diumumkan sejak awal, bukan semata-mata dihitung dari tarif pengiriman, penempatan asuransi sebagai perlindungan tambahan yang tidak menghapus tanggung jawab atas kelalaian, pembuktian pembebasan tanggung jawab yang dibebankan kepada JNE sesuai Pasal 28 UUPK, tenggang klaim yang dihitung sejak saat paling akhir antara jadwal penerimaan atau pernyataan resmi kehilangan, serta pilihan forum penyelesaian sengketa yang tunduk pada Pasal 23 dan Pasal 45 UUPK (Muaziz & Busro, 2015).

Bahwa prinsip keseimbangan para pihak dalam SSP JNE belum terpenuhi secara memadai menurut UUPK. Ketidakseimbangan terletak pada dominasi JNE dalam pembentukan klausula tanpa transparansi aktif, pembatasan tanggung jawab yang tidak proporsional terhadap distribusi kendali risiko, pengalihan sebagian risiko kelalaian kepada konsumen, prosedur klaim yang ketat, serta pembatasan forum penyelesaian sengketa. Keseimbangan dapat diwujudkan melalui transparansi aktif mengenai klausula material, ganti rugi berbasis kerugian langsung dan nilai deklarasi, penempatan asuransi sebagai perlindungan tambahan, pembuktian yang mengikuti Pasal 28 UUPK, tenggang klaim yang wajar, serta pilihan forum sesuai Pasal 23 dan Pasal 45 UUPK.

Temuan tersebut memiliki implikasi yang lebih luas bagi tata kelola klausula baku pada sektor jasa pengiriman barang di Indonesia. Pola pembatasan ganti rugi berbasis kelipatan tarif pengiriman bukan merupakan praktik yang unik pada JNE, melainkan ditemukan pula pada penyedia jasa ekspedisi lain, sehingga persoalan hukum yang dikaji dalam penelitian ini mencerminkan kecenderungan struktural dalam industri (Syahrani et al., 2025). Kondisi tersebut menunjukkan perlunya pengawasan regulator, dalam hal ini Kementerian Perdagangan bersama Kementerian Komunikasi dan Digital serta Badan Perlindungan Konsumen Nasional, untuk menyusun pedoman teknis mengenai batas kewajaran klausula pembatasan tanggung jawab pada perjanjian baku jasa ekspedisi, termasuk standar minimal transparansi informasi mengenai asuransi, tenggang klaim, dan forum penyelesaian sengketa. Pedoman tersebut penting agar pengawasan tidak hanya bertumpu pada mekanisme pengaduan individual konsumen yang secara struktural berada pada posisi tawar lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, tetapi juga pada mekanisme pengawasan preventif oleh negara sebagaimana diamanatkan tujuan perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menyimpulkan dua hal. Pertama, pembatasan nilai ganti rugi paling tinggi sebesar sepuluh kali tarif pengiriman sebagaimana diatur dalam Poin 9.3 SSP JNE merupakan klausula eksonerasi dalam bentuk pembatasan tanggung jawab pelaku usaha. Klausula tersebut tidak menghapus tanggung jawab JNE secara keseluruhan, tetapi secara substansial membatasi

kewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat kelalaiannya sendiri, sehingga bertentangan dengan Pasal 18 UUPK dan batal demi hukum sepanjang diterapkan terhadap kerugian material langsung, sedangkan pertanggungjawaban JNE tetap harus didasarkan pada kerugian nyata yang dapat dibuktikan sesuai Pasal 19 UUPK.

Kedua, penerapan asas keseimbangan dalam SSP JNE belum sepenuhnya mencerminkan hubungan kontraktual yang proporsional antara pelaku usaha dan konsumen. Meskipun penggunaan perjanjian baku diperbolehkan dalam praktik bisnis, substansi SSP masih menunjukkan dominasi pelaku usaha melalui pengaturan hak, kewajiban, pembagian risiko, mekanisme klaim, serta pembatasan ganti rugi yang lebih menguntungkan JNE. Transparansi yang belum optimal mengenai pilihan asuransi, konsekuensi hukum tidak menggunakan asuransi, serta mekanisme penentuan nilai ganti rugi menyebabkan posisi tawar konsumen semakin lemah, sehingga belum sejalan dengan asas keseimbangan, asas itikad baik, dan tujuan perlindungan konsumen sebagaimana dikehendaki UUPK.

REFERENSI

- Atmoko, D. (2022). Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Suatu Perjanjian Baku. *Binamulia Hukum*, 11(1), 81–92. <https://doi.org/10.37893/jbh.v11i1.683>
- Budi, G. S. (2025). Perkembangan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Praktik Hukum Perdata di Indonesia. *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.62379/wnaj8r67>
- Hernoko, A. Y. (2010). *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Prenamadia Group.
- Khurrohman, T., & Junaidi, M. R. (2023). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Tanon Kabupaten Sragen. *Journal of Economics and Business Research*, 2(2), 142–153.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. (n.d.).
- Kurniawan, F., Nugraha, X., Putra, G. A., Taniady, V., & Jansen, B. (2022). The Principle of Balance Formulation as the Basis for Cancellation of Agreement in Indonesia. *Lex Scientia Law Review*, 6(1), 121–156. <https://doi.org/10.15294/lesrev.v6i1.55468>
- Ma'ruf, A., & Sushantyi, V. R. (2022). Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket dalam Jasa. *Jurnal Judiciary*, 11(2).
- Marzuki, P. D. M. (2017). *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*. Prenada Media. <https://books.google.co.id/books?id=CKZADwAAQBAJ>
- Muaziz, M. H., & Busro, A. (2015). Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak. *Law Reform*, 11(1), 74. <https://doi.org/10.14710/lr.v11i1.15757>
- Prasnowo, A. D., & Badriyah, S. M. (2019). Implementasi Asas Keseimbangan Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 8(1), 61. <https://doi.org/10.24843/jmhu.2019.v08.i01.p05>
- PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. (n.d.). *Syarat dan Ketentuan*. <https://jne.co.id/syarat-dan-ketentuan>
- Rohaya, N. (2018). Pelarangan Penggunaan Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Replik*, 6(1). <https://doi.org/10.31000/jhr.v6i1.1116>
- Satria, B. T. (2014). “Eksistensi dan Akibat Hukum Klausula Eksonerasi.” *Lex Privatum*, 2(3).
- Subekti. (1979). *Hukum Perjanjian*. Intermasa.
- Syahrani, E. A., Priyono, E. A., & Aminah. (2025). Analisis Asas Keadilan Dalam Ganti Rugi Baang Kiriman Yang Hilang Didasarkan Pada Klausula Eksonerasi (Studi Kasus J&T Cargo Magelang).



Diponegoro Law Journal, 14(2).

Undang-Undang RI Nomor 8. (1999). *Undang-Undang Nomor 8.*
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>

Wahyuningdyah, K. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Melalui Larangan Pencantuman Klausula Baku. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum, 1(2).*
<http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat/article/view/543>