



Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Eksonerasi Perjanjian Baku Pengiriman Barang pada JNT di Kota Kupang

Stevania Caroline Prata^{1*}, Darius Mauritsius², Helsina F. Pello³

¹⁻³ Universitas Nusa Cendana, Indonesia

carolineprata26@gmail.com¹, darius.mauritsius@staf.undana.ac.id², helsinafransiska@gmail.com³

Alamat : Jl. Adisucpto, Penfui, Kupang, Nusa Tenggara Timur

Korespondensi penulis: carolineprata26@gmail.com*

Abstract The standard agreement for the delivery of goods whose contents or clauses are made by business actors to avoid losses on another day and consumers only have the choice to accept or reject, thus making the position of business actors stronger while consumers are weakened. The UUPK itself does not prohibit the existence of an exoneration clause as long as it does not violate article 18 of the UUPK. The type of research is field research or Empirical Juridical research is carried out by starting from primary data obtained from the research site, the data collection technique is through literature studies and analyzed in a qualitative way, which is a discussion that is carried out by combining literature research and field research. The results of the research obtained in the study show that consumers have been protected by Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, If a dispute occurs and a family settlement has been carried out but there is no result or no peace occurs, then consumers can take legal action as stipulated in articles 24 and 25 of the UUPK regarding how the responsibility of business actors, in the resolution of consumer disputes is protected by article 45 of the UUPK concerning dispute resolution. Dispute resolution can be done through the court and out of court, out-of-court dispute resolution can be done by filing a claim for compensation or through the consumer dispute resolution agency (BPSK). As a legal consequence that occurs if there is a clause in the standard agreement that is null and void, even though the standard agreement containing an exoneration clause has been agreed before, the agreement cannot be considered valid because it contradicts one of the contents of article 1320, which is a *halal* cause, due to the transfer of responsibility.

Keywords: Explanatory Clause, Standard Agreement, UUPK.

Abstrak Perjanjian baku pengiriman barang yang isi atau klausula dibuat oleh pelaku usaha guna menghindari kerugian dilain hari dan konsumen hanya memiliki pilihan untuk menerima atau menolak, sehingga membuat kedudukan pelaku usaha lebih kuat sedangkan konsumen melemah. UUPK sendiri tidak melarang adanya klausula eksonerasi asalkan tidak melanggar pasal 18 UUPK. Jenis Penelitian adalah Penelitian lapangan atau penelitian Yuridis Empiris ini dilakukan dengan bertitik tolak dari data-data primer yang diperoleh dari tempat penelitian, Teknik Pengumpulan datanya melalui studi kepustakaan dan dianalisis dengan cara kualitatif yaitu suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara memadukan antara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Hasil Penelitian yang diperoleh dalam penelitian menunjukkan bahwa konsumen telah dilindungi oleh Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Jika terjadi suatu sengketa dan telah dilakukan penyelesaian secara kekeluargaan tetap tidak mendapatkan hasil atau tidak terjadinya perdamaian, maka konsumen dapat melakukan tindakan hukum yang diatur dalam pasal 24 dan 25 UUPK tentang bagaimana tanggung jawab pelaku usaha, dalam penyelesaian sengketa konsumen dilindungi oleh pasal 45 UUPK tentang penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan dan diluar pengadilan, penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat dilakukan dengan cara mengajukan tuntutan ganti rugi atau melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Akibat hukum yang terjadi apabila terdapat klausula dalam perjanjian baku batal demi hukum, meskipun perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi telah diperjanjikan sebelumnya, perjanjian tersebut tidak dapat dianggap sah karena bertentangan salah satu isi pasal 1320 yaitu suatu sebab yang *halal*, karena adanya pengalihan tanggung jawab.

Kata Kunci: Klausula Eksonerasi, Perjanjian Baku, UUPK.

1. LATAR BELAKANG

Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang tersebut memiliki peran penting dalam pendistribusian barang karena dengan adanya jasa ini mampu mendukung mobilitas kehidupan manusia terutama dalam lini pengiriman barang. Perusahaan-perusahaan ini biasanya dibangun

oleh badan usaha, dan bergerak dalam bidang perdagangan jasa di Indonesia sebagai contoh PT.Pos Indonesia, Tiki, JNE, PT.J&T dan sebagainya. Dalam proses transaksi jasa penyedia layanan pengiriman barang kerap kali ada beberapa perusahaan yang menggunakan bentuk perjanjian pengiriman barang yang isi atau klausula yang dibuat oleh pelaku usaha tersebut sifatnya baku guna menghindari pelaku usaha mengalami kerugian dilain hari. Contoh Klausula Eksonerasi sering dijumpai, misalnya perusahaan J&T yang menolak bertanggungjawab atas kerusakan barang yang timbul akibat kesalahan packing oleh konsumen.

Hukum perjanjian sendiri menyebutkan bahwa perjanjian tersebut adalah perjanjian baku. Yang dimana perjanjian baku adalah perjanjian tertulis yang dibuat oleh salah satu pihak saja. Perjanjian baku sendiri adalah hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha serta menjadi tolak ukur bagi konsumen. Perjanjian baku sendiri biasanya berupa formulir yang isi, bentuk serta cara penutupannya telah dibakukan oleh pihak pelaku usaha, kadang pula sifatnya massal sehingga menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh pelaku usaha. Resi pengiriman yang sudah dicetak terlebih dahulu oleh kurir merupakan salah satu bentuk perjanjian baku, karena didalam resi pengiriman adanya wujud dari kebebasan individu perusahaan jasa pengiriman barang yang menyatakan kehendak dalam menjalankan usahanya.

Perjanjian baku atau klausula baku adalah bentuk dari suatu hubungan hukum yang pengaturannya berdasarkan pada aturan-aturan yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) pada BAB III Tentang Perikatan secara umum. Perjanjian baku yang pada prakteknya dimasyarakat sering kali menimbulkan kerugian pada konsumen dan juga menimbulkan ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan produsen dengan kesan produsen memaksakan klausula tersebut kepada konsumen maka pengaturannya juga terdapat dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perjanjian baku yang kurang jelas karena adanya pembatasan tanggung jawab yang disebutkan dalam perjanjian baku tersebut. Hak konsumen dalam jasa pengiriman barang ini juga terkait dengan ketentuan pencantuman klausula baku dalam Pasal 18 ayat 2 yang mengukuhkan bahwa pencantuman klausula baku melarang tentang bentuk atau letak tulisan yang sulit dimengerti dan dibaca secara jelas serta pengungkapan yang rumit bagi konsumen pada umumnya.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, dalam perjanjian baku, kebebasan untuk melakukan kontrak serta pemberian kesepakatan terhadap kontrak tersebut tidak dilakukan sebebaskan dengan perjanjian yang dilakukan secara langsung dengan melibatkan para pihak dalam menegosiasikan klausula perjanjian, Sluitjer mengatakan bahwa perjanjian baku bukan merupakan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah seperti

pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah undang-undang, bukan perjanjian.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian lapangan atau penelitian Yuridis Empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual yaitu dilakukan dengan cara menganalisa dan menelaah literatur- literatur, aturan dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti. Peneliti akan menganalisis bentuk perlindungan hukum dan akibat hukum klausula eksonerasi perjanjian baku jasa pengiriman barang pada J&T Cargo Maulafa, Kota Kupang.

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah studi kepustakaan, Studi Lapangan, dan Wawancara. Peneliti akan mengumpulkan data berupa data primer dan data sekunder dari berbagai ketentuan perundang-undangan, dokumentasi, mengumpulkan literatur, serta internet. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan analisis kualitatif merupakan suatu analisis data yang menghasilkan data deskriptif, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Klausula Eksonerasi Perjanjian Baku Dalam Jasa Pengiriman Barang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, pengertian konsumen berdasarkan pasal 1 ayat 2 Undang Undang Perlindungan konsumen. Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya. Cakupan hukum yang berlaku dalam UUPK yaitu mengenai hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, dan cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban tersebut yang merupakan wujud perlindungan oleh pemerintah sebagai landasan hukum yang kuat untuk pelaku usaha dan konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibuat oleh pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum kepada pelaku usaha dan konsumen. Diatur dalam BAB VI pasal 19 UUPK tentang tanggung jawab pelaku usaha, sebagai berikut :

- Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab, konsumen pun berhak melakukan suatu tindakan hukum jika memang pelaku usaha tidak bisa melakukan tanggungjawabnya, telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 pasal 23 dan pasal 24 BAB VI tentang tanggung jawab pelaku usaha. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha yaitu melalui proses perdamaian terlebih dahulu secara kekeluargaan sehingga menyebabkan tanpa melibatkan pihak pengadilan atau pun badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Apabila sengketa tersebut tidak bisa diselesaikan dengan cara damai, maka pihak yang merasa dirugikan dapat menempuh jalur pengadilan. Seperti sudah diatur dalam pasal 45 UUPK.

Syarat dan Ketentuan Pengiriman

- a. Pengirim wajib mengemas barang kirimannya dengan baik untuk melindungi isi barang kirimannya selama pengangkutan.
- b. Berat yang dipakai sebagai acuan dalam penagihan adalah berat asli atau berat dimensi yang memiliki nilai lebih besar.
- c. Pengirim wajib memberitahukan dengan jelas dan benar isi dan nilai barang kiriman.
- d. J&T Cargo melarang pengiriman barang-barang yang dilarang oleh hukum yang berlaku di Indonesia berdasarkan UUD '45.

- e. J&T Cargo berhak namun tidak wajib untuk memeriksa barang kiriman demi memastikan bahwa barang yang dikirim tidak melanggar hukum yang berlaku.
- f. Dalam pelaksanaan pengiriman, J&T Cargo tidak menjamin bahwa seluruh proses berlangsung dengan lancar dan layak, yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin timbul diluar kemampuan J&T Cargo di wilayah yang dilalui transportasi J&T Cargo.
- g. Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku.
- h. J&T Cargo tidak akan memberikan ganti rugi kepada pengirim akibat dari kejadian atau hal-hal yang diluar kemampuan kontrol J&T Cargo atau kerusakan akibat bencana alam (Force Majeure).
- i. Apabila tidak ada keluhan dari penerima pada saat barang kiriman diserahkan, maka barang kiriman dianggap telah diterima dengan baik dan benar.
- j. Pengaduan/klaim atas kehilangan atau kerusakan harus diajukan pengirim (bukan penerima) selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari terhitung sejak diterimanya barang tersebut beserta dokumen-dokumen yang terkait.
- k. Selain perjanjian atau syarat dan ketentuan yang tertulis pada resi ini, J&T Cargo tidak dapat dituntut dan dibebani dengan perjanjian atau dasar hukum lainnya kecuali dengan perjanjian tertulis yang disetujui oleh penanggung jawab J&T Cargo yang berwenang.
- l. Saat menyerahkan barang kepada J&T Cargo, Pengirim dianggap telah membaca dan menyetujui semua syarat dan ketentuan pengiriman yang tertera pada resi ini tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, serta membebaskan J&T Cargo dari segala tuntutan atau bentuk ganti rugi.

Perjanjian pengiriman barang yang ditulis oleh pihak J&T Cargo menggunakan huruf kecil sehingga membuat tulisan tersebut susah untuk dibaca oleh konsumen, membuat perjanjian tersebut terdapat asas kebebasan berkontrak, sesuai dengan ketentuan pasal 1338 ayat(1) KUH Perdata, yang menyatakan bahwa semua kontrak (perjanjian) yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Namun salah satu syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) adalah suatu sebab yang halal. Di dalam perjanjian pengiriman baku diatas, terdapat klausula baku yang membuat tidak patut ketika kedudukan para pihak menjadi tidak seimbang, karena suatu perjanjian adalah sah apabila menganut asas konsensualisme yaitu disepakati oleh kedua belah pihak, dan sifatnya mengikat. Sehingga dengan demikian, pelanggaran terhadap asas konsensualisme tersebut dapat mengakibatkan perjanjian antara

kedua belah pihak menjadi tidak sah. Oleh karena itu, perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi dilarang oleh hukum.

Akibat Hukum Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Jasa Pengiriman Barang Menurut Hukum Perjanjian

Suatu kontrak atau perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal, sebagaimana ditentukan dalam pasal 1320 kitab undang undang hukum perdata. Dengan dipenuhinya empat syarat sah-nya perjanjian tersebut, maka suatu perjanjian menjadi sah dan mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya. Klausula eksonerasi merupakan salah satu bentuk klausula baku yang dilarang oleh UUPK. Dalam perjanjian baku pengiriman barang, meskipun telah disepakati oleh kedua belah pihak, tidak dapat dianggap sah apabila mengandung klausula eksonerasi di dalamnya.

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 UU Perlindungan Konsumen, klausula baku didefinisikan sebagai berikut : “setiap 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 dipatuhi oleh konsumen”.

Setelah dianalisis melalui pasal 1320 KUHperdata perjanjian pengiriman barang yang sudah penulis jelaskan diatas, telah memenuhi syarat-syarat sah-nya suatu perjanjian sekalipun terdapat pasal pasal yang merugikan konsumen. Yaitu yang pertama terdapat pada point (1) Pengirim wajib mengemas barang kirrimannya dengan baik untuk melindungi isi barang kirrimannya selama pengangkutan. Apabila timbul suatu kerugian yang disebabkan karena pengemasan yang kurang sempurna, maka kerugian tersebut menjadi tanggung jawab pengirim. Pada point satu termasuk klausula eksonerasi dikarenakan pelaku usaha tidak akan bertanggung jawab jika isi dari paket terjadi kerusakan dikarenakan pengemasan barang yang menjadi tanggung jawab konsumen, sehingga pelaku usaha menghilangkan tanggung jawabnya. Yang kedua terdapat pada point (2) Berat yang dipakai sebagai acuan dalam penagihan adalah berat asli atau berat dimensi yang memiliki nilai lebih besar. Apabila terjadi penambahan berat yang diakibatkan oleh adanya proses pengemasan tambahan yang dilakukan oleh J&T Cargo, maka yang digunakan sebagai acuan dalam penagihan adalah berat setelah yang dikemas ulang. Disini terdapat klausula yang merugikan konsumen, dan menguntungkan pihak pelaku usaha, dikarenakan penambahan berat yang dilakukan oleh J&T Cargo dalam pengemasan digunakan sebagai akhir berat yang harus dibayarkan oleh konsumen.

Sesuai dengan Pasal 1337 KUHPerdara menyatakan bahwa suatu sebab (dilakukannya perjanjian) adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum. Dengan demikian, meskipun perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi telah diperjanjikan sebelumnya, perjanjian tersebut tidak dapat dianggap sah apabila mengandung ketentuan/klausula yang bertentangan dengan undang-undang sehingga batal seluruhnya karena terdapat klausula eksonerasi di dalamnya, yang merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap perlindungan konsumen sehingga mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Perjanjian batal demi hukum maksudnya adalah, baru mempunyai akibat setelah ada putusan hakim yang membatalkan perjanjian tersebut.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan sepuluh (10) orang narasumber dapat disimpulkan bahwa J&T Cargo dapat bertanggung jawab atas kerusakan ataupun kendala yang dialami oleh narasumber, asalkan dari pihak narasumber memiliki bukti yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Gerai J&T Cargo akan menerima *complain* dari konsumen dan akan bertanggung jawab sesuai dengan persyaratan pengiriman barang yang tertera dalam nota pembayaran, konsumen sendiri pun telah dianggap mengerti isi perjanjian baku tersebut dan menerimanya. Dalam proses pengiriman pun pihak J&T tidak menjanjikan barang akan datang tepat waktu, hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya kepastian kapan barang sampai meskipun pada nota pembayaran sudah tertulis estimasi barang sampai, tetapi sebagai pelaku usaha tidak bisa memastikan barang tersebut akan sampai pada waktu yang telah ditentukan atau tidak.

Dari hasil penelitian, informasi tentang kondisi dan jaminan barang terdapat dalam nota pembayaran di halaman belakang, sehingga konsumen dapat membacanya sendiri. hak mendapatkan advokasi, yaitu perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen. Gerai J&T Cargo sudah memahami akibat hukumnya jika memang melanggar perjanjian yang telah dibuatnya sendiri, Meskipun tidak dicantumkan dalam perjanjian baku mengenai advokasi konsumen dalam nota pembayaran, itu merupakan suatu upaya pelepasan tanggung jawab pelaku usaha dengan dikesampingkannya hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara perundang-undangan yang berlaku.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Konsumen dilindungi oleh undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan dan diluar pengadilan, penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat dilakukan dengan cara mengajukan tuntutan ganti rugi atau melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Akibat hukum klausula eksonerasi yang terdapat dalam perjanjian baku pada PT J&T merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha yaitu batal demi hukum, meskipun perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi telah diperjanjikan sebelumnya, perjanjian tersebut tidak dapat dianggap sah karena bertentangan salah satu isi pasal 1320 yaitu (suatu sebab yang tidak terlarang/halal) karena adanya pengalihan tanggung jawab.

Saran

- Pemerintah harus lebih giat dalam melakukan sosialisasi UUPK ini agar masyarakat memiliki kesadaran hukum yang lebih baik.
- J&T Cargo harus mengembangkan sistem pengaduan yang efektif untuk menangani keluhan-keluhan konsumen. J&T Cargo harus memastikan bahwa keluhan-keluhan konsumen dapat ditangani dengan cepat dan efektif.
- Masyarakat atau konsumen harus lebih peka terhadap aturan-aturan yang dibuat.

DAFTAR REFERENSI

- Abdulkadir, M. (2004). Perjanjian baku dalam praktik perusahaan perdagangan (hlm. 6). Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Ahmadi, M., & Yodo, S. (2015). Hukum perlindungan konsumen (hlm. 4). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Hikmah, N. (2017). Klausula eksonerasi dalam perjanjian baku pengiriman barang menurut perspektif hukum Islam (Studi kasus pada PT. Mutiara Express) (Disertasi doktoral, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Juwitasari, N., Sediati, D. S. R., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). Perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa ekspedisi. *Jurnal USM Law Review*, 4(2), 688–701.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- Kusaimah, K. (2021). Perlindungan konsumen jasa pengiriman barang dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman barang. *ADIL*, 3(1), 76–85.

- Masyanti, S. (2016). Tinjauan yuridis atas penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku perusahaan jasa pengiriman barang oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki). [Artikel jurnal], 5(2), 7. (Lengkapi nama jurnal jika tersedia)
- Rahmawati, S. (2020). Perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi perjanjian baku pengiriman barang pada PT. Jetindo Nagasakti Express (J&T Express) di Kota Tegal (Disertasi doktoral, Universitas Pancasakti Tegal).
- Rahmawati, N. A., Kawan-kawan. (2019). Konsep perlindungan hukum atas kasus pelanggaran privasi dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. *Justitia: Jurnal Hukum*, 3(2), 5.
- Rustiana, R. A. C., & Yuliawan, I. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen pengiriman barang pada jasa ekspedisi darat di Kabupaten Semarang. *Rampai Jurnal Hukum (RJH)*, 2(2), 1–16.
- Sinaga, M., Busro, A., & Hendrawati, D. (2016). Tinjauan yuridis atas penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku perusahaan jasa pengiriman barang oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki). *Diponegoro Law Journal*, 5(2), 1–12.
- Soemali. (2011). Klausula baku [PowerPoint slides]. <http://soemali.dosen.narotama.ac.id/files/2011/08/Klausula-Baku.ppt> (Diakses 25 Mei 2024, pukul 18.32 WITA)
- Suharnoko. (2014). *Hukum perjanjian: Teori dan analisis kasus* (hlm. 15). Jakarta: Kencana.
- Syaifitri, M. (2022). Perlindungan terhadap konsumen atas kerusakan barang yang diakibatkan oleh perusahaan ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci (Skripsi, Universitas Islam Riau), hlm. 24.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Yusuf, D. Q. A. (2022). Perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku perusahaan jasa pengiriman barang (Studi pada perusahaan pengiriman barang di Kota Binjai PT. JNE). *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, 3(2), 203–213.