

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN ATAS
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG
(Suatu Penelitian Pada Perusahaan Paxel Home Banda Aceh)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**



Oleh :

Nama : Putri Rizki Angeli Isni
NPM : 2101110085
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2025**

Telah disetujui

**Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh**

Judul Skripsi

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN ATAS KETERLAMBATAN
PENGIRIMAN BARANG (Suatu Penelitian Pada Perusahaan Paxel Home
Banda Aceh)**

Banda Aceh, 17 Juni 2025
Pembimbing



Trio Yusandy, S.H., M.Kn




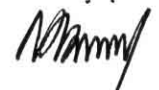

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN ATAS KETERLAMBATAN
PENGIRIMAN BARANG
(Suatu Penelitian Pada Perusahaan Paxel Home Banda Aceh)**

Oleh:

Nama Mahasiswa : Putri Rizki Angeli Isni
No. Mahasiswa : 2101110085
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dipertahankan di depan sidang penguji,
Pada tanggal, 22 Juli 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

DEWAN PENGUJI

- | | | |
|---------------------------|------------------------------|---|
| 1. Ketua | : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes | () |
| 2. Sekretaris | : Trio Yusandy, S.H., M.Kn | () |
| 3. Pembimbing / Penguji I | : Trio Yusandy, S.H., M.Kn | () |
| 4. Penguji II | : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes | () |
| 5. Penguji III | : Rusnin, S.H., M.H | () |

Banda Aceh, 28 Juli 2025
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum,

Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes



ABSTRAK

PUTRI RIZKI ANGELI ISNI 2025 **TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG (SUATU PENELITIAN PADA PERUSAHAAN PAXEL HOME BANDA ACEH)**

Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Aceh
(v50) pp, bibl, app

Trio Yusandy, SH., M.Kn

Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen menyatakan bahwa “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.” Namun pada kenyataannya masih banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat belum optimalnya implementasi pertanggungjawaban perusahaan ini.

Penelitian ini bertujuan menjelaskan tanggung jawab perusahaan Paxel Home Banda Aceh atas keterlambatan pengiriman barang, untuk menjelaskan faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang pada perusahaan Paxel Home Banda Aceh dan untuk menjelaskan upaya apa saja yang dapat ditempuh dalam menyelesaikan keterlambatan pengiriman barang pada perusahaan Paxel Home Banda Aceh.

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif, serta menggali informasi dari berbagai sumber primer yaitu mewawancarai secara langsung melalui tanya jawab. Pendekatan yuridis merupakan pendekatan yang mempedomankan kepada aturan Perundang-undangan, literatur hukum, sedangkan empiris merupakan suatu metode penelitian hukum yang mengamati serta juga menjelaskan apakah hukum sudah berjalan sesuai dengan aturan yang diharapkan masyarakat dan membandingkan dengan kenyataan yang sedang terjadi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab perusahaan terhadap keterlambatan pengiriman barang dengan mengganti rugi secara materi sesuai harga ongkos barang yang dikirimkan. Faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang ada beberapa yaitu faktor alam/non alam, kesalahan manusia (*human error*) dan juga faktor *overload*. Upaya penyelesaian untuk menangani permasalahan ini adalah perusahaan melakukan negosiasi dengan konsumen terlebih dahulu, tetapi jika tidak mencapai kepuasan konsumen dapat melakukan pelaporan ke YAPKA atau menggugat perusahaan melalui pengadilan atau penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Disarankan perusahaan sebagai pelaku usaha dan pemerintah bersama-sama merumuskan regulasi yang lebih jelas mengenai ganti rugi untuk kerugian materiil maupun immateriil. Selain itu, edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka juga penting untuk meningkatkan kesadaran akan perlindungan yang seharusnya mereka terima. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan perlindungan konsumen dapat terlaksana dengan lebih baik di masa mendatang.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Syukur Alhamdulillah disampaikan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **”TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG (SUATU PENELITIAN PADA PERUSAHAAN PAXEL HOME BANDA ACEH)”** ini akhirnya dapat diselesaikan.

Penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh. Oleh karena itu dengan kerendahaan hati menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Trio Yusandy, SH., M.Kn, Selaku Dosen Pembimbing sekaligus Dosen Wali yang telah banyak meluangkan waktu memberikan bimbingan dan arahan dari awal penulisan hingga selesai dan juga memberikan banyak bimbingan akademik serta memberikan motivasi dalam menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Ibu Dr. Mainita, S.H., M. H. Kes, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh dan juga selaku Ketua Bagian Hukum Perdata.

3. Serta Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum yang telah memberikan ilmu dalam perkuliahan serta memberikan arahan untuk menyelesaikan penulisan ini dengan baik.
4. Kepada Sahabat Angkatan 2021 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, yang tiada hentinya memberikan doa dan semangat.
5. Kepada Sahabat Organisasi BEM Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, yang tiada hentinya membantu dan memberikan semangat untuk menyelesaikan penulisan ini.
6. Kepada Pihak responden dan informan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi dalam penelitian skripsi ini.

Yang tercinta Ayahanda Ishak dan Ibunda Apriyani serta adik perempuan saya Adhelia Ramadhanty terimakasih selalu memberikan semangat untuk dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Kemudian untuk Adik Bungsu Raffasya Al Farezy yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Kesuksesan dalam hal baik kedepannya hanya untuk membanggakan keluarga tercinta.

Terimakasih kepada semua pihak yang membantu memberikan dukungan dan bantuan selama penelitian ini yang tidak bisa disebut satu persatu. Semoga Allah SWT, senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu dengan senang hati menerima kritik dan saran untuk menyempurnakan penulisan yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan informasi yang terkait dan dapat digunakan sebagai referensi sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Banda Aceh, 26 April 2025

Penulis

Putri Rizki Angeli Isni

2101110085

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian	4
C. Metode Penelitian.....	5
D. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	11
A. Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha	11
B. Pengertian Tanggung Jawab.....	14
C. Pengertian Perusahaan.....	18
D. Pengertian Konsumen.....	20
E. Hak Dan Kewajiban Konsumen	22
F. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	24
BAB III TANGGUNG JAWAB TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG PADA PERUSAHAAN PAXEL HOME BANDA ACEH	27
A. Tanggung Jawab Perusahaan Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Di Paxel Home Banda Aceh	27
B. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Keterlambatan Pada Pengiriman Barang.....	31
C. Upaya Yang Dapat Ditempuh Dalam Penyelesaian Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Paxel Cabang Banda Aceh.....	39
BAB IV KESIMPULAN	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi saat ini , pengiriman barang telah menjadi komponen penting dalam bisnis. Pengangkutan sebagai sarana pengangkut barang memiliki peran yang penting bagi masyarakat Indonesia, khususnya dalam bidang perdagangan antara produsen dan konsumen. Pengangkutan tersedia melalui beberapa jalur, yaitu jalur darat, laut, dan udara.

Peran penting dalam pengangkutan bagi masyarakat yaitu sebagai salah satu barometer penentu kemajuan kehidupan dan peradaban suatu masyarakat dalam hal kegiatan informasi dan teknologi yang digunakan dalam kegiatan pengangkutan.¹ Perusahaan logistik memainkan peran penting dalam melindungi barang dari bahaya yang mungkin terjadi selama pengiriman. Perusahaan yang bergerak di bidang logistik pastinya mempunyai asuransi perlindungan barang. Asuransi kargo melindungi nilai barang yang dimuat dari kerusakan, kehilangan atau keterlambatan yang dapat mengakibatkan kerugian finansial. Perusahaan berperan penting dalam memberikan perlindungan konsumen terhadap risiko-risiko yang di hadapi saat proses pengiriman barang. Perusahaan wajib bertanggung jawab dengan ganti rugi apabila adanya kerusakan , kehilangan dari proses pengiriman

¹ Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahril Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Solo : Navida, (2019): 7-8.

barang. Ganti kerugian dapat dilihat pada pasal 1243 kitab Undang-undang Hukum Perdata Indonesia menyebutkan bahwa penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan barulah mulai diwajibkan, apabila si berhutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.

Keterlambatan barang dapat berdampak pada kualitas seperti operasional bisnis, reputasi, dan juga kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, tanggung jawab perusahaan terkait asuransi sangat penting dan relevan. Perlindungan konsumen adalah semua upaya yang mencakup adanya kepastian hukum untuk perlindungan konsumen. Pengertian konsumen sendiri adalah individu yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk keperluan pribadi maupun untuk orang lain, dan bukan untuk dijual kembali.

Perlindungan konsumen merupakan undang-undang yang belum begitu banyak diketahui dan dipahami isinya oleh masyarakat umum dan merupakan suatu hal yang baru dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia. Meskipun sudah banyak desakan mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen tersebut sudah digaungkan sejak lama. Praktik monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternatif yang dapat

diambil oleh konsumen telah menjadi sesuatu “rahasia umum” dalam dunia industri Indonesia.²

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Tanggung jawab, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).³

Setiap tuntutan pertanggung jawaban hukum harus mempunyai dasar yaitu hal yang menyebabkan seseorang wajib bertanggung jawab. Dasar pertanggung jawaban dalam hukum perdata adalah risiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum. Suatu perusahaan logistik dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia jasa pengiriman barang harus bertanggung jawab atas isi perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Proses pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan mulus sering kali terdapat kendala seperti keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang saat pengiriman. Tanggung jawab ini merupakan kewajiban untuk menanggung segala sesuatu yang terjadi selama proses pengiriman akibat keputusan atau tindakan yang diambil. Salah satu perusahaan logistik yang menawarkan jasa pengiriman barang yang cukup terkenal karena pelayanan yang sangat baik adalah Paxel. Paxel adalah perusahaan pengiriman berbasis teknologi yang berkomitmen untuk mengatasi tantangan jarak jauh di Indonesia. Paxel

² Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama, (2001): 1

³ Poerwadarminta W . J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta 1985, hal 1014

dengan percaya diri mengaku bahwa layanan mereka dapat sampai ke tujuan dalam waktu hanya satu hari.

Pada Paxel Home Banda Aceh yang saya ketahui sejak buka mereka sudah beberapa kali mengalami kasus keterlambatan pengiriman tidak sesuai dengan estimasi yang mereka janjikan. Biasanya terjadi keterlambatan dikarenakan adanya keterlambatan saat barang di *pick up* dan tidak dikirimkan sesuai jadwal yang sudah ditentukan. Alasan umum paxel telat/tertunda pada saat pick up atau mengantarkan paket adalah:

1. Alamat salah eja, tidak lengkap atau tidak ter-update. Hal ini menyebabkan tim Paxel sulit saat mencoba untuk *pick up* atau mengantar paket dengan alamat yang sulit ditemukan.
2. Kendala cuaca, macet atau situasi *force majeure*. Terkadang ada situasi yang tidak bisa diprediksi dan diluar kontrol kami dapat berimbas terhadap jadwal pick up atau pengiriman.

B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian adalah termasuk dalam bagian hukum perdata. Sesuai `judul skripsi “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Atas Keterlambatan Pengiriman Barang (Suatu Penelitian Pada Perusahaan Paxel Home Banda Aceh)”. Maka ruang lingkup pembahasan ini dibatasi hanya terhadap tindakan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang

atas keterlambatan barang seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian tentunya mempunyai tujuan dan kegunaan yang jelas agar penelitian tersebut sesuai dengan apa yang hendak dicapai, Adapun tujuan penelitian ini antara lain:

- a) Untuk menjelaskan tanggung jawab Perusahaan Paxel Home Banda Aceh atas keterlambatan pengiriman barang.
- b) Untuk menjelaskan faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang pada Perusahaan Paxel Home Banda Aceh.
- c) Untuk menjelaskan upaya apa saja yang dapat ditempuh dalam menyelesaikan keterlambatan pengiriman barang pada perusahaan Paxel Home Banda Aceh.

C. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan metode penelitian dan tujuan penelitian hukum dengan pendekatan yuridis empiris yang dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui penerapan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penegakan hukum, serta melakukan wawancara dengan responden dan informan yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai permasalahan yang diteliti.⁴

⁴ Bambang Waluyo, Metode Penelitian Hukum, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 77.

2. Definisi Operasional Variabel

- 1) Tanggung jawab hukum adalah kewajiban yang dimiliki individu atau entitas untuk menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya sebagai perwujudan kesadaran atas kewajibannya. Tanggung jawab ini mencakup konsekuensi yang dapat muncul jika kewajiban tersebut dilanggar.
- 2) Perusahaan adalah setiap orang-perorang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
- 3) Pengiriman barang adalah proses pendistribusian barang yang diperjualbelikan dari penjual kepada pembeli. Orang/instansi yang melakukan pengiriman dari produsen ke konsumen atau penjual ke pembeli disebut dengan distributor. Proses pengiriman barang dapat dilakukan dengan jasa pengiriman dari pihak produsen/penjual, pembeli/konsumen ataupun dengan pihak ketiga/eskpedisi. Pemilihan pihak pengiriman tergantung kesepakatan kedua belah pihak ketika terjadinya transaksi jual-beli.
- 4) Pelayanan jasa pengiriman merupakan proses yang menawarkan layanan untuk mengantarkan barang dari satu tempat ke tempat lain.

Layanan ini mencakup berbagai elemen, seperti pengambilan, pengemasan, pengiriman, dan pelacakan barang. Tujuan utama dari jasa pengiriman adalah untuk menjamin bahwa barang tiba di tujuan dengan aman dan tepat waktu, serta memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen dalam mengatur pengiriman barang. Jasa pengiriman dapat mencakup layanan lokal, nasional, maupun internasional dengan berbagai opsi metode pengiriman, mulai dari reguler hingga ekspres.

3. Lokasi Dan Populasi Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di kantor Paxel Home Cabang Banda Aceh.

b. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Cabang Paxel Banda Aceh, Karyawan Paxel Cabang Banda Aceh, dan Masyarakat pengguna jasa Paxel.

4. Cara Penentuan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu dari keseluruhan populasi akan diambil beberapa sampel yang dianggap mewakili untuk menjawab persoalan. Sampel penelitian ini terdiri dari responden dan informan yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Responden

1) Pengguna Jasa Perusahaan Pengiriman Barang 5 Orang.

2) Staf Perusahaan Paxel 3 Orang.

3) Kepala Perusahaan Paxel Cabang Banda Aceh.

b. Informan

1) Ketua YAPKA

2) Akademisi

5. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari kegiatan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data-data yang relevan.⁵ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang dilengkapi dengan bahan-bahan non hukum yang terdiri dari peraturan perundang undangan, buku-buku, jurnal, surat kabar, pendapat ahli, artikel dari internet dan lain-lain.⁶ Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan terbagi atas dua bagian yaitu:

- a. Data primer yaitu diperoleh melalui teknik wawancara dengan mengumpulkan data secara langsung melalui tanya jawab berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan melakukan wawancara secara tidak terstruktur untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan.
- b. Data sekunder yang diperoleh melalui teknik dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan mempergunakan dokumen-dokumen,

⁵ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004, hlm. 87.

⁶ Soekanto dan Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta, 2013, hlm. 229

catatan-catatan, laporan-laporan, buku-buku, media elektronik dan bahan-bahan yang relevan dengan permasalahan.

6. Cara Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam pola, kategori dan kesatuan uraian dasar.⁷ Data yang diperoleh melalui studi dokumen dan wawancara akan dianalisis secara kualitatif kemudian diangkat secara deskriptif yaitu dengan menguraikan, menjelaskan dan menggambarkan mengenai Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Atas Keterlambatan Pengiriman Barang (Suatu Penelitian Pada Perusahaan Paxel Home Banda Aceh).

⁷ *Ibid*

D. Sistematika Penulisan

BAB I, Merupakan Bab Pendahuluan Yang Membahas Tentang Latar Belakang Permasalahan, Ruang Lingkup Dan Tujuan, Metode Penelitian Dan Sistematika Pembahasan.

BAB II, Merupakan Bab Tinjauan Umum Tentang Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Dan Perlindungan Konsumen , Tinjauan Umum Tanggung Jawab Perusahaan Pengiriman Barang, Tinjauan Umum Konsumen , Tinjauan Umum Hak Dan Kewajiban Konsumen, Dan Tinjauan Umum Faktor Keterlambatan Pengiriman Barang.

BAB III, Merupakan Hasil Penelitian Yang Berjudul Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Atas Keterlambatan Pengiriman Barang (Suatu Penelitian Pada Perusahaan Poxel Home Banda Aceh) , Faktor – Faktor Yang Tidak Terpenuhinya Tanggung Jawab Sebagai Pelaku Serta Upaya Apa Yang Dapat Ditempuh Dalam Penyelesaian Keterlambatan Pengiriman Barang.

BAB IV, Merupakan Bab Penutup Yang Berisi Tentang Kesimpulan Dan Saran Dari Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Di Poxel Home Banda Aceh.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha

1) Pengertian Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan hukum adalah kaitan antara dua subjek hukum atau lebih terkait dengan hak dan kewajiban di satu pihak yang berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak lainnya. Hubungan hukum dapat terjadi antara subjek hukum, maupun antara subjek hukum dengan benda merupakan hak yang dikuasai oleh subjek hukum itu atas benda tersebut, termasuk benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak. Hubungan hukum ini harus memenuhi syarat-syarat yang meliputi adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum. Menurut Ernest Barker, agar hak-hak konsumen itu dapat dianggap sempurna, harus memenuhi tiga syarat, yaitu hak tersebut dibutuhkan untuk perkembangan manusia, diakui oleh masyarakat, dan hak itu dinyatakan demikian serta dilindungi dan dijamin oleh lembaga negara.⁸

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dapat dicermati melalui peraturan yang berlaku, khususnya Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk tujuan perdagangan.

⁸ Soeroso R., *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006), hlm. 269.

Di sisi lain, pelaku usaha adalah sebagai individu atau entitas yang menjalankan kegiatan usaha di berbagai sektor ekonomi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara konsumen dan pelaku usaha bukan sekadar berjalan satu arah, tetapi merupakan hubungan saling ketergantungan yang kompleks. Keberhasilan pelaku usaha seringkali bergantung pada kemampuan mereka untuk memahami, merespons, dan memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen. Sebaliknya, konsumen memiliki peran penting dalam membentuk pasar dan mendorong inovasi serta perubahan positif dalam dunia bisnis. Hubungan yang harmonis dan berkelanjutan antara keduanya dapat menciptakan ekonomi yang dinamis dan berkembang.⁹

2) Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan antara produsen (pelaku usaha) dan konsumen dilakukan melalui transaksi jual-beli. Menurut Pasal 1457 KUHPerdara, jual-beli adalah perjanjian di mana satu pihak menyanggupkan diri untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lainnya menyanggupkan diri untuk membayar harga yang telah disepakati.¹⁰ Secara umum, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha timbul karena adanya interaksi antara hukum permintaan dan penawaran dalam pasar. Kedua prinsip ini

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2012), hlm. 254

¹⁰ Onan Purba, *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha* Jurnal Darma Agung Volume XXVII, Nomor 3, Desember 2019: 1072– 1081.

didasarkan pada keinginan dari kedua belah pihak untuk saling memenuhi kebutuhan satu sama lain, menciptakan hubungan saling ketergantungan.¹¹

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli didasarkan pada prinsip-prinsip yang diatur oleh hukum perlindungan konsumen. Tujuan hukum ini adalah untuk menciptakan keseimbangan dan keadilan antara konsumen dan pelaku usaha. Prinsip prinsip kontrak dan ketentuan umum menjadi landasan hubungan hukum ini. Saat konsumen membeli barang atau layanan dari pelaku usaha, konsumen dan pelaku usaha secara efektif masuk ke dalam perjanjian yang bisa bersifat tertulis atau tersirat dari tingkah laku keduanya. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen mengenai produk atau layanan yang ditawarkan.¹²

3) Ruang Lingkup Hubungan Perlindungan Hukum Konsumen

Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen mencakup berbagai dimensi yang dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen dalam proses transaksi barang dan jasa. AZ Nasution menetapkan batasan untuk menentukan ruang lingkup tersebut, yaitu sebagai hukum yang mengatur dan melindungi kehidupan manusia.¹³ Hukum ini bertujuan untuk memberikan perlindungan yang komprehensif terhadap konsumen dari praktik bisnis yang tidak etis, seperti penipuan, iklan yang menyesatkan, dan penjualan produk yang berpotensi membahayakan. Dengan adanya

¹¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013), hlm. 12

¹² Sutendi, Ardian, "*Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*" (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 99.

¹³ AZ. Nasution, S.H . *Hukum Perlindungan Konsumen*.(Jakarta: Diatmedia, 2007), hlm. 37.

regulasi yang jelas dan tegas, konsumen memiliki landasan hukum yang kuat untuk mengajukan gugatan atau klaim jika mereka mengalami kerugian akibat tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh penjual atau produsen.

Di samping itu, hukum perlindungan konsumen juga mencakup pengaturan yang spesifik mengenai kualitas dan keamanan produk yang dipasarkan kepada publik. Setiap produk yang dijual harus memenuhi standar kualitas dan keamanan tertentu untuk memastikan bahwa produk tersebut tidak membahayakan kesehatan dan keselamatan konsumen. Aspek lain yang sangat penting dalam ruang lingkup hukum perlindungan konsumen adalah hak konsumen untuk memperoleh informasi yang jelas, akurat, dan tidak menyesatkan. Konsumen berhak mendapatkan rincian lengkap mengenai produk yang mereka beli, termasuk informasi tentang harga, bahan yang digunakan, serta petunjuk penggunaan. Selain itu, hukum ini juga mengatur kewajiban produsen dan penyedia jasa untuk memberikan informasi yang transparan dan mudah dipahami. Dengan adanya perlindungan ini, diharapkan konsumen dapat membuat keputusan yang lebih baik dan terinformasi, sehingga mereka dapat menghindari kerugian dan mendapatkan nilai yang sesuai dari pembelian mereka.

B. Pengertian Tanggung Jawab

Tanggung Jawab dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau ada sesuatu hal, boleh

dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya).¹⁴ Tanggung jawab dalam hukum perdata akibat perbuatan melawan hukum atau (*onrechtmatige daad*). Tanggung jawab yang berasal dari perilaku yang melawan hukum merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban hukum dalam perdata.

Dalam KUH Perdata pada Pasal 1365 hingga 1367 disebutkan 3 macam perbuatan melawan hukum yaitu:¹⁵

- a. Kesengajaan melakukan perbuatan yang bersifat melawan hukum.
- b. Ketidaksengajaan atau tidak ada kesalahan dalam melakukan perilaku aktivitas yang melawan hukum.
- c. Kelalaian yang menjadi sebab terjadinya perilaku melawan hukum.

1) Prinsip-prinsip Pertanggungjawaban

Menurut kitab hukum undang-undang perdata tanggung jawab didefinisikan sebagai tanggung gugat hukum yang mengacu pada seseorang atau badan hukum yang diwajibkan untuk membayar kompensasi atau ganti rugi setelah peristiwa hukum.¹⁶ Didalam kamus hukum gagasan ini dimaknai bahwa seseorang harus bertanggung jawab untuk melaksanakan apa yang diminta dari mereka.

Menurut Pasal 468 Ayat 1 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), pengangkut bertanggung jawab untuk menjamin keamanan barang selama pengangkutan, mulai dari saat diterima hingga saat diserahkan. Dilanjutkan dengan pasal yang sama pada ayat 2 yaitu bahwasannya sebagai

¹⁴ W. J. S. Porwadarminta, 1985, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, hal 1014

¹⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki. [2008]. *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Balai Pustaka, hal 22

pengangkut wajib mengganti kerugian yang disebabkan oleh tidak terkirimnya barang-barang tersebut seluruhnya atau sebagian atau karena barang-barang itu rusak. Dalam hukum perdata, konsep pertanggungjawaban digunakan untuk mengevaluasi apakah seseorang dapat menghadapi tindakan hukum. Berdasarkan pada pasal 1365 KUH Perdata dimaksud bahwa setiap perbuatan melawan hukum juga berkaitan dengan pertanggungjawaban (*onrechtmatige daad*) yang merugikan orang lain maka diwajibkan untuk mengganti kerugian yang terjadi.

Secara umum, ada tiga unsur dalam undang-undang transportasi yang membantu menentukan tanggung jawab hukum pengangkut, yang pada akhirnya akan dikaitkan dengan tanggung jawab pengangkut untuk membayar ganti rugi atau ganti rugi kepada pengguna jasa transportasi. Prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut :¹⁷

a) Prinsip tanggung jawab karena adanya kesalahan, (*the based on fault atau liabilitybased on fault principle*)

Prinsip gagasan ini diatur oleh Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer), yang menyatakan bahwa setiap pengangkut bertanggung jawab untuk menutupi kerugian yang terjadi karena kesalahan yang mereka lakukan selama operasi pengangkutan. Jika ternyata pengangkut melakukan kesalahan, kerugian tersebut harus dibuktikan dengan mengamankan bukti yang nantinya dapat diganti. Alih-alih pengangkut, pihak yang dirugikanlah yang harus membuktikan perkaranya. Tuntutan ganti rugi

¹⁷ Abdul Kadir Muhammad. [2008]. Hukum Pengangkutan Niaga, Bandung

dimungkinkan jika suatu perbuatan memenuhi syarat-syarat untuk dianggap sebagai pelanggaran hukum, termasuk adanya unsur kesalahan, kerugian yang diderita, dan hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian.

b) Prinsip tanggung jawab berdasarkan adanya praduga, (*rebuttable presumption of liability principle*)

Pasal 468 Kitab Undang-undang Hukum Dagang menyatakan bahwa menurut ketentuan-ketentuan perjanjian pengangkutan, pengangkut wajib menjamin keamanan barang-barang selama transit sejak penerimaan sampai dengan penyerahan. Menurut teori ini, setiap kerugian yang terjadi selalu dianggap sebagai kesalahan pengangkut. Pengangkut akan dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi jika ia dapat menunjukkan ketidakbersalahannya. Di sini, istilah "tidak bersalah" mengacu pada tidak adanya kelalaian dan upaya yang dilakukan untuk melakukan operasi terkait transportasi sesuai dengan undang-undang yang ada atau fakta bahwa keadaan yang menyebabkan kerugian tidak dapat dihindari. Menurut teori ini, pihak yang dirugikan yang menanggung beban pembuktian.

c) Prinsip tanggung jawab bersifat mutlak, (*no fault, atau strict liability, absolute liability principle*)

Menurut prinsip ini, pengangkut wajib bertanggung jawab atas segala kerugian yang terjadi, terlepas dari ada atau tidaknya bukti kesalahan pengangkut. Beban pembuktian atau unsur kesalahan bukanlah sesuatu yang diwajibkan atau tidak perlu digunakan untuk menjelaskan prinsip ini. Selain itu, dijelaskan pula tentang asas tanggung jawab dalam Pasal 40–41 Undang-

Undang Nomor 17 Tahun 2008, yang menyatakan bahwa kesalahan diakibatkan oleh keterlambatan pengangkutan serta kematian atau luka-luka orang yang diangkut. Perusahaan angkutan air dapat dibebaskan seluruhnya atau sebagian dari kewajibannya apabila dapat menunjukkan bahwa kerugian yang bersangkutan bukan karena kelalaiannya. Jika perusahaan angkutan melanggar ketentuan pasal ini, maka akan dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Pasal 292 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008.

Berdasarkan penjelasan diatas yang mengarah pada kesimpulan bahwa konsep tanggung jawab pengangkutan tidak bisa begitu saja bebas dari tanggung jawab hukum karena sebab apapun, termasuk menimbulkan kerugian. Tanggung jawab pengangkut atas kerusakan atau kehilangan barang akan dilakukan dengan ganti rugi sesuai dengan pasal 472 KUHP yang dimaknai bahwa ganti rugi yang harus dibayar oleh pengangkut karena penyerahan barang, seluruhnya atau sebagian, dihitung menurut harga barang dan jenis serta keadaan yang sama di tempat penyerahan pada waktu barang itu seharusnya diserahkan, dikurangi dengan penghematan bea, biaya, dan ongkos pengangkutan sebagai akibat dari kegagalan pengiriman barang.

C. Pengertian Perusahaan

Dalam Pasal 1 huruf b Undang-Undang No. 8 Tahun 1997 Tentang Dokumen Perusahaan, Mendefinisikan perusahaan adalah sebagai bentuk usaha yang melakukan kegiatan secara tetap dengan terus-menerus dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba baik yang diselenggarakan oleh orang perseorangan maupun badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan

badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah negara Republik Indonesia. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa sesuatu yang mampu disebut sebagai perusahaan apabila melengkapi beberapa aspek yaitu:

- a. Bentuk usaha, yang dioperasikan baik secara perorangan maupun badan usaha;
- b. Melaksanakan aktivitas secara berkala dan terus-menerus
- c. Tujuannya adalah untuk memperoleh keuntungan (laba).

Perusahaan dianggap ada apabila kegiatan dalam bidang ekonomi yang dilakukan terus-menerus dan secara terang-terangan, terhadap pihak ketiga dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan. Dalam oprasionalnya pada perusahaan baik perseorangan ataupun usaha dagang, mengikut sertakan banyak orang, baik sebagai pekerja (buruh) dalam perusahaan, sedangkan pemilik tetap tunggal (hanya ada satu orang). Pemilik bertanggung jawab, menanggung resiko dan menikmati keuntungan sendiri, namun sebaliknya pekerja (buruh) adalah orang yang berada dibawah pimpinan perusahaan serta mendapatkan upah perusahaan.

Bentuk atau wujud pelaku usaha menurut Pasal 1 butir 3 PP No.58 Tahun 2001:

1. Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
2. Badan Usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan kedalam dua katagori yaitu:

- a. Badan Hukum, adalah badan usaha yang sudah mendaftarkan dirinya di Notaris untuk mendapatkan akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti Perseroan Terbatas (PT).
- b. Bukan badan hukum, adalah badan usaha yang mendaftarkan dirinya di notaris yang hanya memiliki akta otentik dan tidak memiliki akta pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM, seperti Firma.

Perseroan Terbatas adalah suatu persekutuan untuk menjalankan usaha yang memiliki modal terdiri atas saham-saham yang pemiliknya memiliki bagian sebanyak saham yang dimilikinya. Oleh karena modalnya terdiri atas saham-saham yang dapat diperjualbelikan, perubahan kepemilikan perusahaan dapat dilakukan tanpa perlu pembubaran perusahaan.¹⁸

D. Pengertian Konsumen

Istilah "konsumen" memiliki akar kata yang berasal dari bahasa Inggris Amerika "consumer" atau Belanda "consument". Makna dari kata ini sangat bergantung pada konteksnya. Secara harfiah, seorang konsumen dapat diartikan sebagai individu atau entitas yang menggunakan barang atau jasa. Namun, esensi sebenarnya dari status konsumen ini lebih dalam daripada sekadar penggunaan barang.¹⁹ Dalam konteks ekonomi, seorang konsumen adalah faktor utama dalam proses permintaan pasar. Mereka berperan penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu produk atau

¹⁸ Andrians Sutedi, *Buku Pintar Hukum Perseroan Terbatas*, Jakarta, Raih Asa Sukses, 2015, hlm. 6

¹⁹ Retno Sari Dewi, S.H., C.Med, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*, Kalimantan Selatan, 2024, hlm 10

jasa. Konsumen memegang peran kunci dalam menentukan arah pasar melalui preferensi, kebutuhan, dan keinginan mereka. Perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor ekonomi, sosial, dan psikologis yang kompleks.²⁰

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan dalam pasal 1 angka (2) yaitu: 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. Menurut pendapat Abdurahman mengatakan bahwa konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau jasa.²¹ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 1 menjelaskan tentang pengertian dari perlindungan konsumen, yaitu: "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."

Prinsip-prinsip perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menekankan perlindungan konsumen berdasarkan aspek manfaat, keadilan, keseimbangan, serta keamanan dan kepastian hukum. Ini mencakup usaha untuk meningkatkan posisi dan martabat konsumen, menyediakan akses

²⁰ *Ibid*

²¹ Abdurahman, Kamus Ekonomi – Perdagangan, Gramedia, 1986, hlm 230.

informasi terkait barang atau jasa,serta mendorong pelaku usaha untuk bertindak dengan jujur dan bertanggung jawab.²²

E. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Adanya perlindungan konsumen lebih identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada empat hak dasar yang diakui secara internasional yaitu:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*The right to safety*)
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*The right to be informed*)
- c. Hak untuk memilih (*The right to choose*)
- d. Hak untuk didengar (*The right to be heard*)

Sedangkan secara nasional, di Indonesia hak-hak konsumen diatur di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyatakan bahwa:

1. Hak Konsumen

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

²² Adrian Sutedi, Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 9

- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Konsumen tidak hanya memiliki hak, tetapi juga memiliki kewajiban dalam proses jual-beli dan penggunaan produk atau layanan. Beberapa kewajiban konsumen yang umumnya diakui melibatkan tanggung jawab dan perilaku yang etis. Beberapa kewajiban konsumen tersebut adalah:

2. Kewajiban Konsumen

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa.
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

F. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang pererangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui sebuah perjanjian untuk menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Adapun hak pelaku usaha dalam pasal 7 UU No 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-Undangan lainnya.

Selain pengaturan mengenai hak-hak konsumen, diatur juga mengenai kewajiban dari pelaku usaha pada sebagaimana Pasal 7 huruf b UUPK menyatakan bahwa “Kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, dimana kewajiban dari pelaku usaha tersebut dapat dilihat juga sebagai hak dari konsumen”.

Pelaku usaha dalam memberikan informasi barang atau jasa harus memperhatikan ketentuan dari Pasal 9 dan 10 UUPK bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar. Mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sebelum konsumen membeli atau mempergunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Sedangkan kewajiban pelaku usaha dalam pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan adanya pengaturan dan peraturan perundang-undangan yang mengatur hak dan kewajiban perusahaan dan konsumen diharapkan untuk terhindar dari kemungkinan terjadinya konflik.

BAB III
TANGGUNG JAWAB TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN
ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG PADA
PERUSAHAAN PAXEL HOME BANDA ACEH

**A. Tanggung Jawab Perusahaan Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Di
Paxel Home Banda Aceh**

Perusahaan ekspedisi, atau dikenal juga sebagai perusahaan logistik, adalah perusahaan yang mengkhususkan diri dalam menyediakan layanan pengiriman, pengangkutan, dan manajemen rantai pasok. Perusahaan ini bertanggung jawab untuk mengurus semua proses terkait dengan pengiriman barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya, baik dalam skala lokal maupun internasional. Salah satu perusahaan logistik yang menawarkan jasa pengiriman barang yang cukup terkenal karena pelayanan yang sangat baik adalah Paxel. Paxel adalah perusahaan pengiriman berbasis teknologi yang berkomitmen untuk mengatasi tantangan jarak jauh di Indonesia.

Paxel merupakan perusahaan logistik yang didirikan pada tahun 2017 oleh Johari Zein bersama rekan-rekannya, dengan visi mengatasi tantangan pengiriman jarak jauh di Indonesia melalui inovasi teknologi dan layanan *same day*. Setelah sukses membangun jaringan di Pulau Jawa, Bali, dan Makassar, Paxel mulai berekspansi ke Sumatera pada awal April 2021 sebagai respons terhadap pertumbuhan ekonomi UMKM yang pesat di wilayah tersebut.

Ekspansi ke Sumatera dimulai dari kota Medan, dan secara bertahap Paxel memperluas jangkauan layanannya ke kota-kota lain termasuk Banda Aceh. Sejak hadir di Banda Aceh, Paxel terus berkembang dengan memperkenalkan

berbagai inovasi layanan, memperkuat infrastruktur dan mendukung pertumbuhan UMKM serta kebutuhan logistik masyarakat sekitar.

Paxel berkomitmen untuk bertanggung jawab sesuai isi perjanjian yang telah disepakati dan jika terjadi pelanggaran, mereka harus menanggung konsekuensinya. Tanggung jawab Paxel atas keterlambatan pengiriman barang diatur dalam syarat dan ketentuan yang berlaku, yang telah disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan Indonesia, seperti Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Berdasarkan wawancara dengan Ketua YaPKA, tanggung jawab perusahaan atas keterlambatan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan memiliki dasar hukum yang kuat dan dapat dikenakan sanksi administratif maupun pidana sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perusahaan wajib memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen, termasuk memastikan pengiriman barang tepat waktu sesuai kesepakatan.²³

Sebagai perusahaan logistik yang mengedepankan kepuasan pelanggan, paxel sangat menyadari pentingnya pengiriman tepat waktu. Untuk itu, paxel memiliki kebijakan yang tegas terkait tanggung jawab atas keterlambatan. Tanggung jawab atas keterlambatan pengiriman jika terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang yang di luar kesepakatan, perusahaan bertanggung jawab untuk mengganti rugi biaya ongkos kirim kepada pelanggan. Penggantian

²³ Fahmiwati, Ketua YAPKA, *Wawancara* Tanggal 21 Februari 2025 Pukul 15.00 WIB

biaya ongkos ini diberikan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas layanan yang tidak sesuai dengan estimasi atau perjanjian waktu pengiriman. Berbeda dengan tanggung jawab atas kerusakan barang apabila barang diterima dalam kondisi rusak atau tidak layak sebagaimana seharusnya, perusahaan wajib menggantikan kerusakan tersebut dengan mengganti rugi sebesar harga barang yang rusak, sesuai dengan nilai barang yang dinyatakan dalam pengiriman, Menggantian juga ongkos kirim yang telah dibayarkan. Mekanisme klaim biasanya disertai bukti kerusakan (foto/barang rusak) dan faktur harga barang yang dilampirkan oleh pelanggan. Proses pengembalian ini dilakukan pada hari kerja setelah pengiriman selesai.²⁴

Jika ada masalah, pelanggan dapat segera melaporkan melalui website atau aplikasi Paxel, dimana layanan pelanggan kami siap membantu memberikan solusi cepat. Selain itu, kami bertanggung jawab penuh atas kerusakan atau kehilangan barang selama pengiriman yang disebabkan oleh kelalaian Paxel. Pelanggan dapat mengajukan klaim ganti rugi berdasarkan nilai barang dengan melampirkan bukti pembelian dan dokumen pengiriman. Proses klaim ini kami kelola secara transparan sesuai dengan aturan perlindungan konsumen di Indonesia.

Lalu dalam wawancara yang dilakukan penulis dengan Mamat Rahmat selaku narasumber dari Kepala Perusahaan Paxel Home Banda Aceh dan berdasarkan sumber yang didapat dari aplikasi Paxel, terdapat beberapa syarat

²⁴ Mamat Rahmat, Supervisor Paxel Home Banda aceh , *Wawancara*, 25 Februari 2025 Pukul 16.00 WIB.

dan ketentuan yang telah diatur dalam melakukan pengiriman barang melalui layanan Paxel, seperti:

- 1) Ketentuan atas paket dan barang yang isinya berupa aturan; ukuran dimensi dan berat, ketentuan pengemasan, bukti pengembalian, waktu antar jemput paket, dan jenis barang.
- 2) Jenis barang yang dapat dikirim dan tidak dapat dikirim. Dalam hal ini yang dapat dikirim pakaian, buku dan dokumen, peralatan olahraga dan hiburan, aksesoris yang bukan nilai tinggi, makanan beku, makanan tahan lama, peralatan kesehatan dan kecantikan, peralatan elektronik dan gadget, mainan hobi, peralatan rumah tangga, dan makanan mudah rusak. Kemudian yang tidak dapat dikirim seperti narkoba, minuman beralkohol, senjata mudah meledak, materi yang memuat pornografi dan politik, hewan dan tanaman hidup, barang pecah belah yang tidak terkemas dengan aman, zat cair (khusus mode transportasi jenis udara), paket berisi baterai (khusus mode transportasi udara), bahan dan cairan mudah terbakar, benda padat yang bereaksi perubahan tekanan dan suhu, bahan yang mempunyai kandungan zat kimia, buah yang beraroma menyengat dan dokumen berharga yang tidak dapat dicetak kembali seperti contohnya sertifikat tanah, ijazah, BPKB kendaraan bermotor serta yang terakhir adalah uang.
- 3) Kebijakan privasi yang memuat keamanan data, ruang lingkup kebijakan, cara Paxel memperoleh data pribadi, persyaratan yang dibutuhkan Paxel dari pemilik akun, bagaimana Paxel menggunakan data pribadi pengguna, cara Paxel melindungi data penggunanya, layanan pengaduan, penjelasan

perubahan dalam kebijakan privasi, dan tentang hukum yang berlaku jika terjadi sengketa atau permasalahan.

- 4) Klaim ganti rugi yang berisi tata cara klaim ganti rugi jika terjadi permasalahan.
- 5) Ketentuan umum pada pengiriman barang yang berisi hak paxel dan tanggung jawab Paxel.

B. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Keterlambatan Pada Pengiriman

Barang

Pelaksanaan pengangkutan barang terutama melalui jalur darat tentunya memiliki resiko yang tinggi, hal ini dikarenakan oleh beberapa faktor yang mengakibatkan barang milik konsumen yang diangkut mengalami suatu keterlambatan diantaranya :

- 1) Faktor alam dan bukan alam : Faktor alam merupakan salah satu faktor yang disebabkan oleh suatu keadaan alam yang tidak dapat diprediksi dan juga tidak dapat disebabkan oleh campur tangan manusia. Faktor alam yang dimaksud seperti tanah longsor, hujan, angin kencang. Berdasarkan faktor alam tersebut pihak perusahaan harus memperhatikan dan mempertimbangkan kemungkinan yang terjadi pada saat proses pengiriman barang.

Denny Firdaus yang merupakan salah satu kurir PT. Paxel Algorita Unggul (Paxel Home Banda Aceh) bahwa faktor alam merupakan kendala yang dialami oleh kurir pada saat proses pengiriman barang dilakukan seperti faktor hujan yang sangat deras, banjir, tanah longsor dan juga yang lain

sejenisnya. Denny juga menambahkan selain dari faktor alam ada juga faktor bukan alam seperti kondisi jalan yang rusak, faktor kondisi kendaraan yang tidak siap beroperasi ataupun faktor adanya kecelakaan lalu lintas.²⁵

Penjelasan yang telah disampaikan oleh Denny dapat dianalisis bahwa faktor alam dan bukan alam berdampak terhadap proses pengiriman barang oleh PT. Paxel Algorita Unggul (Paxel Home Banda Aceh), yang dalam hal ini para kurir tidak dapat memaksakan proses pengiriman apabila mengalami kendala yang telah disebutkan sebelumnya hal itu dikarenakan resiko yang tidak sebanding dan harus ditanggung oleh kurir apabila tetap melaksanakan pengiriman barang yang namun apabila tetap dipaksakan hal ini di khawatirkan terhadap keselamatan paket barang para konsumen, dan dikarenakan hal tersebut sangat tidak memungkinkan para kurir untuk mengatarkan paket dengan tepat waktu.

- 2) Faktor kesalahan manusia (*Human Error*) : Faktor *Human Error* merupakan kesalahan yang sering terjadi hal ini dikarenakan para pekerja terkadang memiliki batasan dalam melakukan suatu pekerjaan sehingga tidak terlaksana dengan sempurna, *human error* dapat disebabkan oleh pihak pengangkut ataupun dari pihak pengirim, *human error* yang disebabkan dari pihak pengirim seperti kesalahan dalam penulisan atau tulisan yang kurang jelas. Berbanding dari pihak pengangkut diantaranya dapat disebabkan oleh kesalahan pada saat penginputan data seperti kesalahan pada saat

²⁵ Denny Firdaus, Kurir Paxel Home Banda aceh, *Wawancara* 25 Februari 2025 Pukul 15.00 WIB

penempelan kode batang alamat sehingga menyebabkan barang tidak sampai kepada konsumen dengan tepat waktu.

Meutia sebagai admin Paxel Home Banda Aceh yaitu pada divisi Call Center, menyampaikan bahwa penyebab terjadinya *human error* dikarenakan kurangnya kerjasama antar tim sehingga mengakibatkan paket barang pada gudang menjadi menumpuk atau paket barang terseret pada saat proses penyortiran barang.²⁶

Penjelasan yang telah disampaikan Meutia dapat dianalisis bahwa faktor Kesalahan Manusia (*human error*) memang terjadi pada Paxel Home Banda Aceh dan dapat dikatakan bahwa komunikasi yang terjalin antar tim pada pihak penyedia jasa yang kurang baik atau miss communication hal ini dapat terjadi karena kelelahan atau kurang fokus sehingga berakibat pada paket yang menumpuk, atau paket yang terselip dengan paket yang lain, sehingga dari apa yang telah terjadi mengakibatkan paket barang konsumen mengalami keterlambatan.

3) Faktor *Overload*

Faktor *overload* dalam suatu proses pengiriman barang, sering terjadi dikarenakan permintaan pengiriman barang yang banyak dari para konsumen untuk dikirim dari satu satu tempat ke tempat lain dalam waktu yang bersamaan dan oleh karena tersebut hal ini menyebabkan proses pengiriman barang menjadi *overload* dan mengalami penundaan pengiriman.

²⁶ Meutia, Admin divisi (CC) Call Centre Paxel Home Banda Aceh, *Wawancara*, 25 Februari 2025 Pukul 12.30 WIB.

Meutia menambahkan bahwa dalam hal terjadinya *overload*, hal ini biasanya terjadi pada saat akhir tahun, hari raya ataupun pada saat event tertentu yang membuat harga barang lebih murah dari sebelumnya. Sehingga dengan hal ini membuat paket barang untuk dikirim menjadi sangat banyak sehingga tidak memungkinkan proses pengiriman dilakukan dengan cepat.

Ketika terjadinya keterlambatan pengiriman barang pada konsumen yang menggunakan jasa logistik Paxel Home Banda Aceh, Ada sejumlah pertanggung jawaban yang melekat pada Perusahaan Paxel Home Banda Aceh.²⁷

Menurut akademisi yang saya wawancara Dalam penelitian mengenai tanggung jawab hukum perusahaan atas keterlambatan pengiriman barang, khususnya pada perusahaan jasa ekspedisi seperti Paxel Home di Banda Aceh, akademisi menyoroti bahwa perusahaan pengiriman memiliki kewajiban hukum untuk memastikan barang sampai tepat waktu sesuai perjanjian. Jika terjadi keterlambatan, perusahaan wajib memberikan kompensasi kepada konsumen yang mengalami kerugian, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Namun, dalam praktiknya, masih sering dijumpai kasus di mana perusahaan belum sepenuhnya memenuhi kewajiban tersebut, sehingga konsumen tidak mendapatkan ganti rugi sebagaimana mestinya.²⁸

²⁷ Mamat Rahmat, Supervisor Paxel Home Banda Aceh, *Wawancara*, 25 Februari 2025 Pukul 16.00 WIB.

²⁸ Wawancara dengan Akademisi Dr. M. Thaib zakaria, S.H.,M.H, Kamis 15 Mei 2025 Pukul 10.42 WIB

Tanggung jawab ekspedisi merupakan bentuk tanggung jawab berdasarkan kesalahan, dimana kesalahan yang terjadi dalam pengiriman barang mendapat tanggung jawab ekspedisi untuk membayar ganti kerugian yang timbul dari kesalahan itu. Pihak ekspedisi berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen. Setiap kerugian yang terjadi akibat kegiatan pengangkutan merupakan tanggung jawab dari pengangkut, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian yang terjadi bukan akibat dari kesalahannya, maka ia dapat terhindar dari kewajiban membayar ganti kerugian sesuai ketentuan Pasal 468 ayat (2) dan Pasal 477 KUHD.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Supervisor Paxel Home Banda Aceh mamat rahmat mengatakan bahwa terkait upaya maksimal perusahaan dalam menghindari keterlambatan pengiriman barang mengatakan bahwa: “Kami di Paxel Home Banda Aceh selalu berupaya maksimal agar pengiriman barang dapat tepat waktu sesuai janji kepada pelanggan. Mulai dari proses pick up, sortir, hingga distribusi, kami menerapkan standar operasional yang ketat dan menggunakan teknologi terkini untuk memonitor setiap tahap pengiriman. Kami juga rutin memberikan pelatihan kepada para kurir agar proses pengiriman berjalan lancar dan efisien. Namun faktor utama terjadinya keterlambatan pengiriman barang yaitu faktor alam seperti hujan deras yang menghambat proses pick up dan pengiriman. Selain itu, keterlambatan juga disebabkan oleh delay pesawat, pembatalan

penerbangan, dan kelebihan muatan pesawat yang kami gunakan untuk pengiriman antar kota.”²⁹

Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepala Perusahaan Paxel Home Banda Aceh telah berupaya secara optimal dalam mengelola seluruh proses pengiriman barang, mulai dari pengambilan hingga pengantaran, dengan menerapkan standar operasional yang ketat serta menggunakan teknologi pemantauan secara real-time. Namun demikian, keterlambatan pengiriman masih terjadi, terutama disebabkan oleh faktor eksternal di luar kendali perusahaan, seperti cuaca buruk yang menghambat proses pengambilan dan pengantaran barang, serta kendala operasional penerbangan seperti penundaan, pembatalan penerbangan, dan kelebihan muatan pesawat. Untuk mengatasi hal tersebut, Paxel secara aktif memberikan informasi yang transparan kepada pelanggan dan menyediakan solusi berupa penjadwalan ulang pengiriman atau pengembalian ongkos kirim apabila keterlambatan melebihi batas toleransi. Dengan demikian, Paxel berkomitmen untuk menjaga kepuasan pelanggan meskipun menghadapi kendala yang tidak dapat dihindari.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan 5 orang pengguna jasa pengiriman barang di Perusahaan Paxel Home Banda Aceh yaitu sebagai berikut:

Saudari Maria Herawati :

²⁹ Mamat Rahmat, Supervisor Paxel Home Banda aceh , *Wawancara*, 25 Februari 2025 Pukul 16.00 WIB

“ Jika dilihat dari pelayanan di Paxel Home Banda Aceh mereka sudah memberikan pelayanan yang terbaik akan tetapi saya pernah mengalami kejadian yang kurang mengenakan yaitu paket saya mengalami keterlambatan pengiriman dari Banda Aceh ke Jakarta. Padahal saya menggunakan jenis layanan Sameday yang seharusnya paket saya sampai dalam estimasi pengiriman 1 hari, tapi paket baru sampai setelah 4 hari. Setelah saya tanya pada pihak paxel ternyata paket saya tertinggal di paxel home penjemputan dan akhirnya paket saya harus dikirim pada besok hari. Saya mencoba mengajukan klaim lewat aplikasi, tapi prosesnya cukup rumit dan lama dan harus mengisi banyak data.”³⁰

Saudari Yeni :

“ Menurut pengalaman saya , saya sudah memakai jasa Paxel sebanyak 3 kali untuk membantu pengiriman usaha saya di bidang makanan *frozen* dan menurut saya tim Paxel sangat cepat dalam hal pengiriman yang tepat waktu , dengan adanya paxel ini sangat memudahkan saya untuk pengiriman keluar kota sehingga makanan tetap pada kualitasnya “. ³¹

Saudari Nazirah :

“ Kalau saya kebetulan punya usaha kebab dan dimsum saya pernah kirim ke dari aceh ke jakarta tetapi barang yang saya kirim mengalami keterlambatan karena tidak adanya jadwal penerbangan pesawat lalu ketika saya komplain menurut pengalaman klaimnya cukup mudah. Setelah mengajukan klaim lewat

³⁰ Hasil Wawancara dengan Pengguna Jasa , Tanggal 22 Maret 2025 Pukul 11:20 WIB.

³¹ Hasil Wawancara dengan Pengguna Jasa, Tanggal 1 April 2025 Pukul 12.05 WIB.

aplikasi, saya langsung dihubungi oleh pihak ekspedisi dan mereka memberikan kompensasi berupa pengembalian ongkos kirim. Namun, saya tahu beberapa teman yang mengalami kesulitan saat klaim." ³²

Saudara Bilal :

“ Proses klaimnya agak ribet dan lama. Saya harus menunggu balasan cukup lama dan kadang informasi yang diberikan kurang jelas. Tapi kalau barang rusak atau hilang, mereka biasanya mengganti sesuai nilai barang, itu yang saya apresiasi. “ ³³

Saudari Cut Lia :

“ Saya baru beberapa kali pakai Paxel untuk kirim barang ke keluarga di luar kota. Saya suka karena aplikasinya mudah dipakai dan ada fitur tracking yang cukup membantu. Tapi saya pernah mengalami keterlambatan pengiriman, padahal mereka janjikan pengiriman cepat. Waktu itu saya coba klaim, dan prosesnya lumayan cepat, customer service juga cukup responsif. Jadi pengalaman saya cukup positif walau ada kendala kecil. “ ³⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima pengguna jasa Paxel Home Banda Aceh, Dapat disimpulkan secara keseluruhan tingkat layanan pengiriman yang diberikan sudah tergolong baik dan memudahkan konsumen, terutama dalam hal penggunaan aplikasi serta fitur pelacakan paket. Beberapa pelanggan mengapresiasi kecepatan dan ketepatan pengiriman, khususnya untuk barang yang memerlukan penanganan khusus seperti produk makanan beku.

³² Hasil Wawancara dengan Pengguna Jasa, Tanggal 5 April 2025 Pukul 14.15 WIB

³³ Hasil Wawancara dengan Pengguna Jasa, Tanggal 6 April 2025 Pukul 17.45 WIB

³⁴ Hasil Wawancara dengan Pengguna Jasa, Tanggal 10 Mei 2025 Pukul 10.45 WIB

Namun, masih terdapat kendala keterlambatan pengiriman yang dialami sebagian konsumen, yang umumnya disebabkan oleh masalah operasional seperti paket tertinggal di lokasi penjemputan dan tidak tersedianya jadwal penerbangan sehingga pengiriman tertunda. Pengalaman proses klaim dari konsumen pun beragam ada yang merasa proses klaim mudah dan responsif, namun ada pula yang menganggap prosedur klaim cukup rumit dan memakan waktu lama.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Paxel telah berupaya memberikan layanan terbaik, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam mempercepat dan menyederhanakan proses klaim serta meningkatkan komunikasi dan transparansi informasi kepada konsumen. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dan penanganan keluhan secara efektif akan sangat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan.

C. Upaya Yang Dapat Ditempuh Dalam Penyelesaian Keterlambatan

Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Paxel Cabang Banda Aceh.

Pengaturan mengenai perlindungan hukum terkait hak para konsumen telah dijelaskan sebelumnya didalam UUPK, sehingga oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang ditujukan kepada subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *prefentif* ataupun yang bersifat *represif* yang mana dalam hal ini perlindungan yang diberikan kepada konsumen terhadap suatu permasalahan yang timbul yang bertujuan untuk mencegah ataupun menyelesaikan permasalahan tersebut, dengan adanya perlindungan hukum menjadi

gambaran mengenai fungsi hukum itu sendiri yaitu dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, kepastian, dan kemanfaatan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Mamat Rahmat selaku Supervisor Paxel Home Banda Aceh mengatakan bahwa dalam penyelesaian terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen maka Paxel Home Banda Aceh memiliki *Standar Operating Procedure* (SOP). Paxel bertanggung jawab mengganti kerugian yang dialami oleh Merchant maupun Penerima apabila kerusakan, kehilangan, atau cacat pada barang terjadi akibat kesalahan nyata dan/atau kelalaian dari pihak Paxel. Ia juga mengatakan upaya untuk menempuh permasalahan dari faktor penyebab sebagai berikut:

A. Faktor Alam dan Non Alam

Mengatur jadwal pengiriman dengan memperhatikan prakiraan cuaca dan kondisi jalan terkini, memanfaatkan informasi. Memberikan informasi secara terbuka jika terjadi hambatan non-alam atau bencana sehingga pelanggan memahami situasi dan adanya potensi keterlambatan. Penggunaan moda transportasi alternatif, Melengkapi dokumen pengiriman serta memastikan keamanan barang untuk mengantisipasi risiko selama masa *force majeure* atau darurat.

B. *Human Error* (Kesalahan/Kelalaian SDM)

Pelatihan berkala: Melakukan pelatihan dan pembinaan rutin kepada kurir, petugas sortir, dan staf loket agar memahami SOP serta pengelolaan dokumen dan rute secara akurat. Penerapan SOP ketat: Menyusun dan menerapkan

SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ketat untuk setiap tahap pengiriman, termasuk pengecekan ulang pada penyortiran, dan validasi alamat pengiriman. Pemberian sanksi & evaluasi: Memberikan sanksi tegas atas kelalaian serius dan melakukan evaluasi berkala untuk terus memperbaiki sistem SDM. Implementasi teknologi: Mengadopsi otomatisasi dan aplikasi untuk meminimalisasi potensi kesalahan manusia seperti picking, scanning, dan pencatatan barang.

C. *Overload* (Lonjakan Kiriman Melebihi Kapasitas)

Perencanaan logistik yang matang: Menyesuaikan jumlah armada dan staf dengan proyeksi lonjakan pengiriman, terutama di musim ramai atau saat promosi besar. Optimasi rute pengiriman: Menggunakan aplikasi dan software manajemen rute untuk mencari jalur tercepat dan efisien, sehingga proses distribusi tetap lancar walau volume tinggi. Penyediaan stok darurat: Menyediakan buffer stock untuk produk dengan permintaan tinggi, agar dapat segera diproses tanpa menunggu restock dari pusat. Distribusi beban muatan: Memecah kiriman ke beberapa armada jika diperlukan dan mengatur jadwal pengiriman secara bertahap agar tidak terjadi penumpukan.

D. *Kompensasi dan Layanan Pelanggan*

Kompensasi kepada pelanggan: Jika keterlambatan tidak terhindarkan, Poxel dapat menawarkan ganti rugi biaya kirim atau kompensasi lainnya. Layanan aduan pelanggan: Menyediakan saluran pengaduan yang mudah, responsif, dan menyediakan solusi yang jelas atas setiap keluhan.

Namun, Paxel tidak bertanggung jawab atas kerugian komersial, keuangan, dan kerugian tidak langsung lainnya yang disebabkan oleh faktor di luar pengawasan perusahaan, termasuk keadaan force majeure seperti bencana alam, huru-hara, epidemi, perang, dan kebijakan pemerintah. Untuk memberikan perlindungan lebih, Paxel bekerja sama dengan penyedia jasa asuransi pihak ketiga yang mengatur ketentuan penggantian secara terpisah.

Paxel juga menyediakan fitur khusus bernama Jaminan Makanan Aman (JMA) yang melindungi tiga kategori barang yaitu makanan beku, makanan tahan lama, dan makanan mudah rusak. Pengirim yang menambahkan fitur ini akan mendapatkan penggantian langsung hingga maksimal Rp1.000.000,- tanpa perlu melengkapi syarat klaim tambahan jika terjadi kerusakan atau kehilangan pada barang tersebut. Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi barang dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku.

Dengan demikian, Paxel telah menetapkan mekanisme tanggung jawab yang jelas dan prosedur klaim yang terstruktur untuk melindungi konsumen dari risiko kerusakan, kehilangan, dan keterlambatan pengiriman, sambil membatasi tanggung jawab atas kejadian di luar kendali perusahaan. Sistem ini memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang seimbang bagi semua pihak yang terlibat dalam proses pengiriman barang.

Ada proses penyelesaian ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen hal tersebut dilakukan dengan cara kekeluargaan dan

kepercayaan. Hal ini dilakukan agar memberikan kepuasan diantara para pihak.

Berdasarkan wawancara dengan ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) mengatakan apabila terdapat konsumen yang mengalami kerugian berupa keterlambatan hal ini tentunya salah satu pihak yaitu pihak penyedia jasa atau pengangkut telah melanggar salah satu hak konsumen yaitu pada Pasal 4 huruf h UUPK yang mengatur tentang “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.³⁵

Penjelasan yang telah disampaikan oleh Fahmiawati tersebut dapat dilihat bahwa konsumen memiliki hak apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian hal ini juga termasuk kedalam keterlambatan pengiriman, dikarenakan keterlambatan tersebut membuat konsumen merasa dirugikan baik secara materiil atau imateriil. Sudah seharusnya pihak penyedia jasa atau pengangkut berkewajiban memberikan ganti rugi mengenai hal tersebut.

YaPKA memiliki peran dalam melakukan upaya penyelesaian terhadap penerima barang yang mengalami kerugian dalam layanan jasa pengiriman barang yaitu dengan memberikan himbauan kepada pelaku usaha, bahwa pelaku usaha harus memberikan hak-hak sebagaimana yang telah di atur. Pelaku usaha tidak hanya sekedar menerima ongkos saja namun

³⁵ Fahmiawati, Ketua YAPKA, Wawancara Tanggal 21 Februari 2025 Pukul 15.30 WIB

juga memastikan bahwa paket dapat dikirimkan dengan baik serta tepat waktu.

YaPKA dalam hal penyelesaian terhadap penerima barang yang mengalami kerugian dalam jasa pengiriman barang, pada tahap awal yang dilakukan pihak YaPKA akan menerima pengaduan dari pihak penerima barang, pengaduan tersebut dapat dilakukan melalui via WhatsApps, sms, surat ataupun melalui via telepon. Pada tahap selanjutnya YaPKA akan menelaah terlebih dahulu terhadap aduan yang di sampaikan penerima barang, apakah pengaduan tersebut masuk ranah YaPKA jika tidak masuk maka pihaknya tidak menindak lanjuti namun jika termasuk ranahnya YaPKA maka akan di tindak lanjuti. Tahap akhir pihak yang melakukan pengaduan harus membuat surat pengaduan resmi kepada YaPKA, bahwa surat tersebut dijadikan tanda bukti bahwa seseorang ataupun sekelompok orang yang dirugikan telah mengadu di YaPKA, isi dari surat tersebut antara lain:

1. Identitas pengadu;
2. Kontens /kerugian yang derita;
3. Kepada siapa pengaduan tersebut dilaporkan;
4. Waktu/tempat;
5. Bukti.

Pengaduan tersebut di tindak lanjuti seperti dalam hal jasa pengiriman barang akan di berikan surat kepada pihak-pihak yang terkait dalam permasalahan tersebut. Selanjutnya dilakukan mediasi dan apabila para pihak

sepakat berdamai maka permasalahan tersebut diselesaikan secara damai dengan ganti rugi sesuai dengan kesepakatan yang telah di sepakati, namun juga dalam kenyataannya masi terdapat perusahaan eskpedisi yang tidak merasa bersalah atas kerugian yang diderita si penerima barang. Untuk pihak yang tidak sepakat atas hasil mediasi dapat dilanjutkan pada tahap penyelesaian sengketa secara litigasi namun itu sudah tidak termasuk penyelesaian sengketa di YaPKA.³⁶

Fahmiawati selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) dan apa yang telah disampaikan sebelumnya dapat dianalisis bahwa peran YaPKA dalam melakukan penyelesaian masalah yang dialami oleh konsumen yang mengalami kerugian dalam layanan jasa pengiriman barang adalah dengan memberikan himbauan terhadap pelaku usaha dalam hal ini adalah Paxel Home Banda Aceh untuk dapat memberikan hak-hak konsumen serta dapat memastikan bahwa paket yang dikirimkan dapat terkirim dengan baik dan tepat waktu.

Pihak YaPKA yang berperan untuk melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan pasal 4 huruf (f) yaitu dengan melakukan upaya berupa sosialisasi kepada masyarakat baik dalam bentuk penyuluhan kepada ibu-ibu Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan pengajian, sosialisasi melalui media cetak Serambi Indonesia, juga sosialisasi dalam bentuk talkshowmelalui stasiun televisi TVRI Aceh maupun Aceh TV. Hal inilah yang diharapkan kepada seluruh masyarakat agar mengetahui akan hak-hak

³⁶ Fahmiawati, Ketua YAPKA, Wawancara Tanggal 21 Februari 2025 Pukul 15.35 WIB

dan kewajibannya sebagai konsumen, mengingat lemahnya tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen masih sangat kurang menyentuh masyarakat sebagai konsumen secara luas.

Ketika konsumen dirugikan oleh perusahaan ekspedisi yang enggan membantu proses klaim terkait keterlambatan pengiriman barang, sesuai Pasal 30 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pihak seperti Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) memiliki tugas melakukan pengawasan terhadap penerapan ketentuan perundang-undangan guna melindungi konsumen dari praktik curang pelaku usaha yang mencari keuntungan. Agar masyarakat terhindar dari kerugian akibat tindakan pelaku usaha, konsumen dianjurkan untuk bersikap kritis dan aktif dalam menuntut hak-haknya sebagai konsumen serta melaporkan pelanggaran kepada lembaga perlindungan konsumen yang berwenang.

Ada beberapa tahap penyelesaian kasus oleh YAPKA yaitu sebagai berikut:³⁷

- a. YAPKA terima pengaduan
- b. Di Analisa untuk menilai kasus tersebut bisa diselesaikan sesuai dengan ranahnya
- c. Untuk penjadwalan pengaduan dapat di informasikan terlebih dahulu
- d. Surati para pihak untuk di mediasi

³⁷ Fahmiwati, Ketua YAPKA, Wawancara Tanggal 21 Februari 2025 Pukul 15:40 WIB

- e. Proses mediasi dipimpin oleh YAPKA
- f. Hasil akhir mediasi disepakati dan di tanda tangani oleh para pihak dan diketahui oleh mediator yaitu YAPKA

Dalam membangun rasa kepedulian terhadap hak-hak konsumen, YaPKA sebagai lembaga perlindungan konsumen rutin melakukan penyuluhan hukum kepada para konsumen mengenai pentingnya mengetahui hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dan mengenai bentuk-bentuk pelanggaran yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha enam bulan sekali, sebagaimana diatur dalam pasal 4 huruf f UUPK yang berbunyi “konsumen berhak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen”. Dengan adanya sosialisasi yang dilakukan secara luas ini, masyarakat diharapkan harus berani menyalurkan haknya apabila pelaku usaha tidak beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Lembaga perlindungan konsumen di kota Banda Aceh yaitu YaPKA merupakan suatu dorongan dari pemerintah untuk melakukan pemberdayaan dan bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen, mengingat faktor utama yang menyebabkan lemahnya kondisi dan tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan hak dan kewajibannya. Dalam berperan melindungi konsumen, YaPKA telah membuka posko informasi dan pengaduan untuk menampung segala keluhan dan pengaduan para konsumen yang merasa hak-hak nya dirugikan.

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah diteliti oleh penulis Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Atas Keterlambatan Pengiriman Barang (Suatu Penelitian Pada Perusahaan Paxel Home Banda Aceh), dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tanggung jawab hukum Paxel Home Banda Aceh terhadap keterlambatan pengiriman barang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Perusahaan wajib memberikan kompensasi kepada konsumen apabila keterlambatan terjadi karena kesalahan perusahaan, baik berupa pengembalian ongkos kirim maupun ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen. Selain itu, upaya penyelesaian yang ditempuh Paxel Home Banda Aceh dilakukan dengan mengedepankan musyawarah, transparansi informasi, serta prosedur klaim yang jelas, meskipun dalam praktiknya masih terdapat kendala administratif yang dirasakan oleh sebagian konsumen.
2. Perusahaan Paxel Home Banda Aceh telah berusaha menerapkan standar operasional yang ketat dan memanfaatkan teknologi pemantauan real-time untuk meminimalisir keterlambatan pengiriman barang. Namun, dalam praktiknya, keterlambatan masih sering terjadi

karena faktor-faktor yang dialami kepada konsumen dapat disebabkan diantaranya: faktor alam dan bukan alam yang penyebab terjadinya tidak dapat diprediksi, faktor kesalahan manusia (*human error*) yang disebabkan karena kurangnya kerja sama antar tim sehingga menyebabkan barang tidak sampai tepat waktu, faktor *overload* yang terjadi karena penumpukan barang akibat banyaknya pengiriman dari konsumen.

3. Dari hasil wawancara dengan pengguna jasa, diketahui bahwa faktor yang tidak terpenuhinya tanggung jawab perusahaan adalah sebagian konsumen merasa proses klaim ganti rugi masih cukup rumit dan memakan waktu, meskipun ada juga yang merasa prosesnya mudah dan responsif. Sehingga konsumen merasa tidak perlu mengklaim lagi karena terlalu rumit. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi perlindungan konsumen oleh Paxel Home Banda Aceh sudah berjalan, namun masih perlu ditingkatkan agar seluruh konsumen dapat merasakan keadilan dan kemudahan dalam memperoleh haknya.

B. Saran

- 1) Peningkatan Prosedur Klaim Paxel Home Banda Aceh perlu menyederhanakan dan mempercepat proses klaim ganti rugi agar konsumen tidak merasa dipersulit saat mengajukan haknya atas keterlambatan pengiriman barang. Serta Optimalisasi Sistem dan SDM Perusahaan sebaiknya terus meningkatkan pelatihan bagi kurir dan staf operasional serta memperkuat sistem pemantauan dan koordinasi internal

untuk meminimalisir *human error* dan mempercepat penanganan *overload* pengiriman.

- 2) Transparansi Informasi Paxel perlu memberikan informasi yang lebih transparan dan real-time kepada konsumen terkait status pengiriman dan penyebab keterlambatan, sehingga konsumen dapat memahami situasi dan mengambil keputusan yang tepat.
- 3) Evaluasi Berkala Standar Operasional Perusahaan perlu melakukan evaluasi rutin terhadap standar operasional dan kebijakan pengiriman untuk menyesuaikan dengan dinamika di lapangan, khususnya dalam menghadapi faktor eksternal seperti cuaca dan kendala transportasi.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan Paxel Home Banda Aceh dapat semakin meningkatkan kualitas layanan, memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen, serta meminimalisir terjadinya keterlambatan pengiriman barang di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-Buku

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung , 2008.
- Abdurahman, *Kamus ekonomi – Perdagangan*, Gramedia, 1986.
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.
- Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, 2008.
- Poerwadarminta W . J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1985.
- Retno Sari Dewi, S.H., C.Med , *Penyelesaian Sengketa Konsumen Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen* , Kalimantan Selatan , 2024.
- Soekardono R, *Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta, 1983.
- Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Solo, 2019.
- Soekanto dan Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta, 2013.
- ### 2. Peraturan perundang-undangan
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

3. Jurnal

- Putri and I. D. N. Sekar, “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang,” *Kertha Semaya J. Ilmu Huk.*, no. 8, pp. 203–213, 2013,
- P. M. Palapessy, T. Berlianty, and S. S. Kuahaty, “Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi Dalam Transaksi Pengiriman Barang,” *PAMALI Pattimura Magister Law Rev.*, vol. 3, no. 2, p. 139, 2023, doi: 10.47268/pamali.v3i2.1413.
- E. Sutisna and K. C. Ratnasari, “Analisis keterlambatan pengiriman barang e-commerce dengan menggunakan metode lean six sigma,” *J. Logistik Bisnis*, vol. 9, no. 1, pp. 29–34, 2018,

LAMPIRAN



Dokumentasi dengan Mamat Rahmat, Supervisor Paxel Home Banda Aceh ,
Wawancara, 25 Februari 2025 Pukul 16.00 WIB



Dokumentasi dengan Meutia, Admin divisi Call Centre (CC) Poxel Home Banda
Aceh, *Wawancara*, 25 Februari 2025 Pukul 12.30 WIB.



No : 02/TAXEL-ACEH/V/2025
Lamp : -
Hal : Surat Keterangan Survey Mahasiswa

Kepada Yth,
Dekan Akademik
Di
Banda Aceh

Assalamualaikum Wr.Wb.

PT. Paxel Algoritma Unggul (Paxel Home Aceh) menyatakan bahwa,

Nama : Putri Rizki Angeli Isni
Universitas : Universitas Muhammadiyah Aceh
No. Mahasiswa : 2101110085

Benar telah melakukan wawancara skripsi dengan judul **“TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG (Suatu Penelitian pada Perusahaan Paxel Home Banda Aceh)”**.

Demikian surat ini disampaikan semoga bermanfaat.

Wassalamualaikum Wr. Wb.
Paxel Home Aceh
Supervisor,


 **paxel**
Paketmu Sehari
PAXEL HOME BANDA
Mamat Rahmat



**YAYASAN PERLINDUNGAN KONSUMEN ACEH
(YaPKA)**

Jl. Gunung Paro No.15 Sukaramai Banda Aceh 23243
E-mail : yapkapk15@gmail.com

No : 06/2/YaPKA-ekst/2025
Lamp : -
Hal : Surat Keterangan Survey Mahasiswa

Banda Aceh, 21 Februari 2025

Kepada Yth,
Dekan Akademik
Di
Banda Aceh

Assalamualaikum Wr.Wb.

Yayasan perlindungan konsumen Aceh (YaPKA) menyatakan bahwa,

Nama : Putri Rizki Angeli Isni
Universitas : Universitas Muhammadiyah Aceh
No. Mahasiswa : 2101110085

Benar telah melakukan wawancara skripsi dengan judul "TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG (Suatu Penelitian pada Perusahaan Paxel Home Banda Aceh)"

Demikian surat ini disampaikan semoga bermanfaat.

Wassalamualaikum Wr.Wb.
Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh
(YaPKA)

Ketua



Fahmiwati, SE, M.Si