

Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Atas Keterlambatan Pengiriman Barang

The Legal Responsibility of the Company for Delays in Goods Delivery

Putri Rizki Angeli Isn¹, Trio Yusandy^{2*}

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Aceh

[*putriiangeli88@gmail.com](mailto:putriiangeli88@gmail.com)

ABSTRAK

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. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk 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. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode *yuridis empiris*. Hasil penelitian ini menunjukkan 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*. Dan 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 kunci : Tanggung Jawab Hukum, Perusahaan, Pengiriman Barang

ABSTRACT

Article 4 letter (h) of Act Number 8 of 1999 on Consumer Protection stipulates the “right to obtain compensation, indemnity, and/or replacement if the goods and/or services received are not in accordance with the agreement or not as they should be.” However, in reality, many consumers still feel disadvantaged due to the suboptimal implementation of corporate accountability. The purpose of this thesis is to explain the legal responsibility of Paxel Home Banda Aceh for delays in goods delivery, to identify the factors causing such delays, and to analyze the measures that can be taken to resolve the issue. The research method used is the empirical juridical method. The findings of this study indicate that the company’s responsibility for delays in goods delivery is fulfilled by providing material compensation equivalent to the shipping cost of the goods. Several factors contribute to delivery delays, including natural and non-natural factors, human error, and overload. Efforts to resolve these issues include negotiations between the company and consumers; however, if an agreement is not reached, consumers may file a complaint with YAPKA, sue the company in court, or seek alternative dispute resolution outside the court system. It is recommended that companies as business actors, together with the government, formulate clearer regulations regarding compensation for both material and immaterial losses. In addition, educating consumers about their rights is essential to raise awareness of the protection they are entitled to. Through these measures, it is expected that consumer protection will be better implemented in the future.

Keywords : Legal Responsibility, Company, Goods Delivery.

1. 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

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

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 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

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

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

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 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 yaitu, Pertama 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 dan kedua 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.

2. Metode Penelitian

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

3. Hasil dan Pembahasan

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

3.1. 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.⁵

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 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, Menggantikan 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.⁶

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

⁵ Fahmiwati, Ketua YAPKA, *Wawancara* Tanggal 21 Februari 2025 Pukul 15.00 WIB

⁶ Mamat Rahmat, Supervisor Paxel Home Banda aceh , *Wawancara*, 25 Februari 2025 Pukul 16.00 WIB.

- 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 berakohol, 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.

3.2. 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 Algoritma 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.⁷

Penjelasan yang telah disampaikan oleh Denny dapat dianalisis bahwa faktor alam dan bukan alam berdampak terhadap proses pengiriman barang oleh PT. Paxel Algoritma 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 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.⁸

⁷ Denny Firdaus, Kurir Paxel Home Banda aceh, *Wawancara* 25 Februari 2025 Pukul 15.00 WIB

⁸ Meutia, Admin divisi (CC) Call Centre Paxel Home Banda Aceh, *Wawancara*, 25 Februari 2025 Pukul 12.30 WIB.

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.

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.⁹

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

⁹ Mamat Rahmat, Supervisor Paxel Home Banda aceh , *Wawancara*, 25 Februari 2025 Pukul 16.00 WIB.

mana perusahaan belum sepenuhnya memenuhi kewajiban tersebut, sehingga konsumen tidak mendapatkan ganti rugi sebagaimana mestinya.¹⁰

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.”¹¹

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

¹⁰ Wawancara dengan Akademisi Dr. M. Thaib zakaria, S.H., M.H, Kamis 15 Mei 2025 Pukul 10.42 WIB

¹¹ Mamat Rahmat, Supervisor Paxel Home Banda aceh, *Wawancara*, 25 Februari 2025 Pukul 16.00 WIB

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:

“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.”¹²

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 “.¹³

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 aplikasi, saya langsung

¹² Hasil Wawancara dengan Pengguna Jasa, Tanggal 22 Maret 2025 Pukul 11:20 WIB.

¹³ Hasil Wawancara dengan Pengguna Jasa, Tanggal 1 April 2025 Pukul 12.05 WIB.

dihubungi oleh pihak ekspedisi dan mereka memberikan kompensasi berupa pengembalian ongkos kirim. Namun, saya tahu beberapa teman yang mengalami kesulitan saat klaim." ¹⁴

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.” ¹⁵

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.” ¹⁶

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.

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

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Pengguna Jasa, Tanggal 5 April 2025 Pukul 14.15 WIB

¹⁵ Hasil Wawancara dengan Pengguna Jasa, Tanggal 6 April 2025 Pukul 17.45 WIB

¹⁶ Hasil Wawancara dengan Pengguna Jasa, Tanggal 10 Mei 2025 Pukul 10.45 WIB

penanganan keluhan secara efektif akan sangat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Kesimpulan

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.

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.

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.

5. Daftar Isi

Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002

Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001

Poerwadarminta. J. S., Kamus Umum Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta 1985

Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Solo: Navida, 2019