

TANGGUNG JAWAB HUKUM ATAS PENGIRIMAN BARANG JALUR DARAT OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI (STUDI PADA KANTOR CABANG PAXEL DI SURAKARTA)

**Tanaya Azahra Arsitelia; Taufiq Nugroho
Program Studi Ilmu Hukum; Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Abstrak

Toko *online* sangat banyak di Indonesia dan perusahaan yang terkena dampak positif dari hal ini yaitu perusahaan ekspedisi. Tetapi, dalam menjalankan usahanya, perusahaan ekspedisi tak luput melakukan kesalahan seperti terjadi sengketa dalam proses pengiriman jalur darat. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk tanggung jawab hukum oleh perusahaan ekspedisi Paxel jika terjadi permasalahan. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada pihak yang berkepentingan, memperoleh sumber dari buku, jurnal dan memerlukan beberapa sumber perundang-undangan. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa Paxel mempunyai syarat ketentuan dan tanggung jawab hukum yang tidak bertentangan dan telah sesuai dengan hukum atau perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi masyarakat dan menjadi sumbangan ilmu pengetahuan.

Kata Kunci : Jalur darat, Pengiriman Barang, Perusahaan Ekspedisi, Tanggung Jawab Hukum

Abstract

There are many online stores in Indonesia and the companies that are positively affected by this are expedition companies. However, in running their business, expedition companies do not escape mistakes such as disputes in the land shipping process. Therefore, the purpose of this research is to find out the form of legal responsibility by the Paxel expedition company if a problem occurs. The method used in this research is to conduct interviews with interested parties, obtain sources from books, journals and require several sources of legislation. Based on the results of this study, it is known that Paxel has terms of provision and legal responsibility that do not conflict and are in accordance with applicable laws or legislation in Indonesia. The results of this research are expected to be useful for the community and become a contribution to science.

Keywords: Landline, Freight Forwarding, Expedition Company, Legal Responsibility.

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari berbagai macam ras, suku, agama, dan budaya yang tersebar dari sabang sampai merauke. Indonesia tidak hanya kaya akan sumber daya alam tetapi Indonesia juga melimpah akan sumber daya manusianya dikarenakan angka kelahiran di Indonesia yang tinggi. Akan tetapi, walaupun Indonesia terkenal akan kepadatan penduduknya, masih banyak pembangunan atas fasilitas publik yang kurang merata. Dalam hal ini pun sangat berdampak pada keterlambatan atas proses kesejahteraan masyarakatnya.

Fasilitas publik yang kurang memadai di daerah pedesaan, mengakibatkan arus kemajuan teknologi, *fashion*, dan berbagai macam kebutuhan hidup pun ikut menjadi terhambat. Oleh karena itu di jaman sekarang banyak masyarakat pedesaan dan perkotaan gemar membeli barang atau kebutuhan secara *online* untuk memenuhi kebutuhan.

Toko *online* memang mempunyai banyak keunggulan, tetapi juga mempunyai kekurangan seperti bagi para pembeli mereka harus membayar ongkos kirim, barang yang akan dibeli tidak dapat dilihat secara langsung dan rawannya penipuan atau barang terkadang tidak sesuai dengan yang ada di katalog toko *online* tersebut. Untuk menyikapi hal tersebut, harus berhati-hati dan lebih baik meneliti dahulu sebelum membeli produk di situs belanja online.¹

Di Indonesia, toko *online* sudah sangat banyak dan hal ini sangat berdampak positif bagi banyak pihak. Salah satu yang terkena dari pengaruh positif dalam hal ini adalah pihak jasa pengiriman atau disebut ekspedisi barang. Perusahaan ekspedisi barang sangat merasa diuntungkan karena mereka bertugas mengirimkan barang dari produsen ke konsumen.

Salah satu perusahaan jasa pengirim barang yang cukup terkenal karena pelayanan yang sangat baik adalah Ekspedisi Paxel. Paxel adalah salah satu perusahaan jasa yang berasal dari Indonesia di bidang kurir dengan izin

¹ Situs resmi, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20608>, diakses pada tanggal 28 September 2023 pukul 18:25 WIB

penyelenggaraan pos dan telah terdaftar serta telah mendapatkan izin dari Kementrian Informasi dan Informatika Republik Indonesia.

Berdasarkan penelitian awal yang telah dilakukan penulis terdapat beberapa sengketa yang terjadi dalam proses pengirimannya. Biasanya, penyebab terjadinya sengketa ialah munculnya ketidaksepahaman diantara pihak yang saling mengikatkan diri dalam suatu peristiwa hukum. Contohnya seperti pada kasus lebaran Mei 2022 banyak dari beberapa customer yang menggunakan ekspedisi Paxel merasa dirugikan karena keterlambatan paket yang sedang dikirim oleh Paxel seperti contohnya seperti cuitan salah satu akun di *Twitter* "Maaf min paket saya yg cuma dari Tangerang ke Jakarta Timur doang kok ini sdh lebih dari 48 jam dari waktu pickup blm dikirim2 jg dan statusnya msh di *locker* Tangerang terus, ini gmn ya? Harus komplain berkali kali sih nih biar bener2 ditindaklanjuti sama Paxel??" Tak lama kemudian akun *Twitter* milik Paxel pun membalas "Halo kak, mohon menunggu jika masih dalam antrian *Customer Empathy* kami. Mohon maaf kami tidak dapat memprediksi keterlambatan pengiriman menuju hari lebaran ini. Kami berusaha sebaik mungkin dengan menambahkan armada ya kak. Terima kasih".

Semua perusahaan baik yang masih awal berintis maupun yang sudah lama berdiri sudah pasti mempunyai atau akan mempunyai suatu peristiwa yang mengharuskan suatu perusahaan tersebut melakukan tanggung jawab hukum. Salah satu perusahaan yang akan diteliti pada skripsi kali ini dengan guna menambah ilmu dan wawasan yang bermanfaat kepada pembaca untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab secara hukum oleh suatu perusahaan seperti perusahaan ekspedisi maka penulis bermaksud menindaklanjuti penelitian ini dengan memberi judul "TANGGUNG JAWAB HUKUM ATAS PENGIRIMAN JALUR DARAT OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI (Studi Pada Kantor Cabang Paxel di Surakarta).

2. METODE

Perusahaan Paxel dalam menjalankan perusahaan ekspedisi tidak luput dari kesalahan, kemudian guna mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab hukum oleh

perusahaan ekspedisi terutama pada ekspedisi Paxel cabang kota Surakarta, maka metode penelitian yang dilakukan adalah secara normatif yang didukung dengan melakukan wawancara kepada pihak kepala cabang kantor Paxel Surakarta supaya mendapatkan sumber informasi yang akurat dan jelas.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kesesuaian syarat dan ketentuan pengiriman barang di Paxel dengan UU Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dan UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik?

Dalam Pasal 1 (satu) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos berbunyi “Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum.”²

Dalam mengirim paket atau barang, hendaknya kita menyertakan identitas beserta alamat dari pihak pengirim dan pihak penerima seperti nama, nomor HP/WA yang bisa dihubungi dan alamat lengkap beserta kode posnya. Pengertian kode pos telah diatur juga di dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tepatnya di Pasal 1 pada poin ke 7, di dalamnya menjelaskan bahwa kode pos merupakan sederetan angka atau huruf atau gabungan angka dan huruf yang dituliskan di belakang nama kota untuk memudahkan penyortiran, penyampaian kiriman, dan keperluan lainnya.

Kemudian pada Pasal 2 dalam Undang-Undang tersebut, dijelaskan bahwa pos diselenggarakan dengan menggunakan asas kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, persatuan, kebangsaan, kesejahteraan, keamanan dan keselamatan, kerahasiaan, perlindungan, kemandirian dan yang terakhir kemitraan.

Selanjutnya dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 pada Ayat 1 dijelaskan bahwa penyelenggaraan pos dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum Indonesia dan pada Ayat 2 badan usaha yang dimaksud pada ayat pertama tadi

² Pasal 1 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

yaitu terdiri atas badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan usaha milik swasta, dan koperasi.

Lalu pada Pasal 5 dijelaskan bahwa terkait badan usaha yang dimaksud dalam Pasal 4 Ayat 1, badan usaha tersebut dapat melakukan kegiatan layanan berupa komunikasi tertulis dan atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan dan layanan keagenan pos.

Kemudian, di pasal tersebut terdapat beberapa persyaratan yang lebih rinci terkait pengiriman barang dan Paxel juga demikian, diantaranya:

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos:

- a. Pasal 18 Ayat 1:³ dalam pasal ini menjelaskan bahwa Penyelenggara Pos di dalam menjalankan aktivitas di layanan pos komersial mempunyai hak untuk menentukan tarif.
- b. Pasal 25 Ayat 2:⁴ dalam pasal ini menjelaskan bahwa penyelenggara dan pengguna yang menggunakan layanan pos harus mencantumkan kode pos supaya dapat diidentifikasi terakit alamat atau wilayahnya.
- c. Pasal 26:⁵ dalam pasal ini menjelaskan bahwa setiap orang mempunyai hak untuk mendapatkan layanan pos.
- d. Pasal 27 Ayat 2:⁶ dalam pasal ini menjelaskan bahwa pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman.
- e. Pasal 28:⁷ dalam pasal ini menjelaskan bahwa pihak yang menggunakan layanan pos mempunyai hak untuk mendapatkan ganti rugi jika terjadi kehilangan kiriman, kerusakan pada isi paket, keterlambatan dalam proses pengiriman atau jika terjadi ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan yang diterima.

³ Pasal 18 Ayat 1-4 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

⁴ Pasal 25 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

⁵ Pasal 26 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

⁶ Pasal 27 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

⁷ Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

- f. Pasal 29 Ayat 1:⁸ dalam pasal ini menjelaskan bahwa Penyelenggara Pos mempunyai hak untuk mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos terhadap kiriman yang dinyatakan di dokumen pengiriman.
- g. Pasal 29 Ayat 2:⁹ dalam pasal ini menjelaskan bahwa Penyelenggara Pos mempunyai hak untuk membuka dan atau memeriksa paket kiriman di hadapan pengguna layanan pos untuk mencocokkan kebenaran informasi kiriman.
- h. Pasal 30:¹⁰ dalam pasal ini menjelaskan bahwa pihak Penyelenggara Pos mempunyai kewajiban untuk menjaga kerahasiaan terhadap kiriman, keamanan kiriman dan keselamatan kiriman.
- i. Pasal 31 Ayat 1:¹¹ dalam pasal ini menjelaskan bahwa bagi pihak yang menyelenggarakan pos mempunyai kewajiban memberikan ganti rugi jika terjadi kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan atau kesalahan yang diakibatkan oleh Penyelenggara Pos.
- j. Pasal 31 Ayat 2:¹² dalam pasal ini menjelaskan bahwa tuntutan ganti rugi yang dimaksud di Pasal 31 Ayat 1 tersebut tidak dapat berlaku apabila kehilangan ataupun kerusakan yang telah terjadi tersebut dikarenakan bencana alam, keadaan darurat ataupun hal lain di luar kemampuan manusia.
- k. Pasal 31 Ayat 3:¹³ dalam pasal ini menjelaskan bahwa ganti rugi yang dimaksud pada Pasal 31 Ayat 1 diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai dengan kesepakatan antara pengguna layanan pos dengan Penyelenggara Pos.

⁸ Pasal 29 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

⁹ Pasal 29 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

¹⁰ Pasal 30 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

¹¹ Pasal 31 ayat 1 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

¹² Pasal 31 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

¹³ Pasal 31 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

- l. Pasal 31 Ayat 4:¹⁴ dalam pasal ini menjelaskan bahwa ganti rugi yang dimaksud pada Pasal 31 Ayat 1 tidak akan ditanggung oleh pihak Penyelenggara Pos jika kerusakan yang terjadi akibat sifat atau keadaan barang yang dikirim atau kerusakan tersebut dikarenakan kesalahan atau kelalaian oleh pengguna layanan pos tersebut.
- m. Pasal 31 Ayat 5:¹⁵ dalam pasal ini menjelaskan bahwa batasan waktu dan syarat-syarat yang wajib dipenuhi demi memperoleh ganti rugi seperti yang dimaksud pada Pasal 31 Ayat 1 ditetapkan dengan berdasarkan kesepakatan diantara Penyelenggara Pos dengan pihak yang menggunakan layanan pos.
- n. Pasal 31 Ayat 6:¹⁶ dalam pasal ini menjelaskan bahwa barang atau paket yang hilang dan ditemukan kembali diselesaikan dengan kesepakatan diantara Penyelenggara Pos dan pihak yang menggunakan layanan pos.
- o. Pasal 32 Ayat 1:¹⁷ didalamnya menjelaskan bahwa bagi pemakai layanan pos dilarang mengirimkan paket yang bisa membahayakan barang kiriman lainnya, membahayakan lingkungan sekitar, ataupun yang dapat membahayakan keselamatan orang.
- p. Pasal 32 Ayat 2:¹⁸ didalamnya menjelaskan bahwa barang yang dilarang yang dapat membahayakan kiriman lainnya ataupun keselamatan orang sekitar seperti yang dimaksud pada Pasal 32 Ayat 1 yaitu seperti narkoba, psikotropika beserta obat-obatan terlarang lainnya, kemudian barang yang mudah meledak, barang yang rawan terbakar, barang yang dapat dengan mudah rusak, barang yang mudah mencemari lingkungan, barang yang melanggar kesusilaan dan atau barang-barang lainnya yang jika menurut peraturan perundang-undangan telah dinyatakan terlarang.

¹⁴ Pasal 31 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

¹⁵ Pasal 31 Ayat 5 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

¹⁶ Pasal 31 Ayat 6 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

¹⁷ Pasal 32 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

¹⁸ Pasal 32 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik:

- a. Pasal 9:¹⁹ Dalam pasal ini, dijelaskan bahwa bagi pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan
- b. Pasal 15 ayat 1-3:²⁰ Dalam ayat satu (1) dijelaskan bahwa setiap penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya. Pada ayat kedua (2) Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya. Kemudian ayat ketiga (3) dijelaskan bahwa ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.
- c. Pasal 16 huruf b:²¹ Sepanjang tidak ditentukan lain oleh undang-undang tersendiri, setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib mengoperasikan Sistem Elektronik yang memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut: dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan Informasi Elektronik dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut.
- d. Pasal 20:²² ayat pertama (1) Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, Transaksi Elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui Penerima. Ayat kedua (2) Persetujuan atas penawaran Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat 1 harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik.

¹⁹ Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

²⁰ Pasal 15 Ayat 1-3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

²¹ Pasal 16 Huruf b Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

²² Pasal 20 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Kemudian, dalam wawancara yang dilakukan penulis dengan Pak Hiba selaku narasumber dari karyawan kantor cabang Paxel Surakarta dan berdasarkan sumber yang didapat dari aplikasi Paxel, terdapat beberapa syarat 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 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 Bentuk tanggung jawab hukum oleh perusahaan ekspedisi Paxel dalam proses pengiriman jalur darat jika terjadi sengketa

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan Pak Hiba selaku narasumber dari kantor cabang Paxel di Surakarta, beliau menjelaskan bahwa jika terjadi suatu permasalahan seperti paket tiba telat atau tidak sesuai dengan estimasi waktu, barang rusak, dan barang hilang maka Paxel mengganti sesuai dengan nilai barang. Tidak seperti ekspedisi lain yang hanya mengganti dengan beberapa kali biaya ongkir tetapi yang dilakukan Paxel adalah mengganti full seperti ketika customer komplain kalau barangnya ada yang rusak.

Contoh permasalahan ketika ada orang hendak membeli suatu produk dari Ayam Pio seharga Rp 500.000 dikirim ke Jakarta lalu barang tersebut telat dikirim yang mengakibatkan basi dalam perjalanan maka customer dapat melakukan klaim ganti rugi dengan menunjukkan kwitansi atau bukti pembelian selanjutnya tim Paxel akan klarifikasi atau menjelaskan letak kesalahan mengapa barang tersebut bisa basi. Jika kasus tersebut pure karena kesalahan dari pihak Paxel maka akan diganti 100% oleh pihak Paxel.

Contoh selanjutnya yaitu jika permasalahan terkait paket hilang, sebagai contoh semisal ada customer yang membeli Handphone seharga Rp 3.000.000 dari Jakarta ke Solo lalu dikirim menggunakan Paxel dan Handphone tersebut hilang maka akan diganti oleh Paxel sesuai nominal atau harga dari barang tersebut. Pak Hiba dalam wawancaranya menuturkan bahwa Paxel secara keamanan terjamin oleh karena itu customer tidak perlu ragu menggunakan Paxel karena jika menggunakan ekspedisi lain biasanya jika terjadi permasalahan seperti barang hilang maka bentuk ganti rugi yang dilakukan hanyalah 10 kali dari ongkos kirim padahal harga barang tersebut cukup mahal.

Kemudian, jika ada permasalahan terkait keterlambatan pengiriman dari Paxel maka akan diganti ongkirnya (ongkos kirimnya) yaitu refund 100%. Sebagai contoh jika customer mengirim barang dengan ongkos kirim sebesar Rp 30.000 dengan estimasi sampainya pada tanggal 3 Agustus jam 6 sore lalu jika terjadi keterlambatan pengiriman melebihi waktu yang ditentukan yang diakibatkan oleh kelalaian Paxel itu sendiri dan bukan karena faktor alam seperti hujan, banjir, kemacetan, dan berbagai sebab alam lainnya maka biaya akan di refund 100%.

Berdasarkan permasalahan diatas, ditemukan juga bahwa beberapa bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh Paxel sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang lebih tepatnya pada pasal 19 Ayat 1 sampai 5, Pasal 20, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 24 Ayat 1 dan 2, Pasal 26, dan Pasal 28.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, syarat dan ketentuan Paxel dalam pengiriman barang telah sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos yaitu pada pasal Pasal 18 Ayat 1, Pasal 25 Ayat 2, Pasal 26, Pasal 27 Ayat 2, Pasal 28, Pasal 29 Ayat 1, Pasal 29 Ayat 2, Pasal 30, Pasal 31 Ayat 1-6, dan Pasal 32 Ayat 1. Kedua, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 9, Pasal 15 Ayat 1-3, Pasal 16 huruf b, Pasal 20 Ayat 1 dan 2.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat tanggung jawab Paxel jika terjadi sengketa dalam proses pengirimannya yaitu jika paket telat tiba maka ongkir akan refund 100%, paket rusak dan/atau hilang maka Paxel mengganti sebesar 100% sesuai nilai barang, ajukan klaim ganti rugi dengan menunjukan kwitansi atau bukti pembelian yang kemudian letak kesalahan akan diselidiki tim Paxel, dan ganti rugi tidak berlaku jika kerugian tersebut karena kelalaian konsumen dan bencana alam.

4.2 Saran

Bagi masyarakat sebaiknya mengerti situasi dan kondisi jika terjadi kendala pengiriman paket terutama pada hari-hari besar karena adanya arus jalur darat yang padat mengakibatkan paket terlambat, basi atau rusak sehingga tidak semata-mata langsung memberikan nilai buruk kepada pihak ekspedisi.

Bagi pihak ekspedisi sebaiknya membuat syarat dan ketentuan khusus yang berlaku di hari-hari besar seperti estimasi yang diperpanjang dan tarif tertentu yang lebih murah dari tarif hari biasa, mengingat kemungkinan besar adanya keterlambatan paket tiba tujuan karena arus jalur darat yang padat sehingga para pengguna layanan tidak mengalami kekecewaan

PERSANTUNAN

Beribu terima kasih kepada Allah SWT yang karena karunia-Nya saya dapat mengerjakan tugas dengan lancar dan saya ucapkan terima kasih kepada Bapak Taufiq Nugroho, S.H., M.H. yang telah membimbing saya. Serta saya ucapkan juga terima kasih kepada orang tua saya, kerabat saya, dan teman-teman saya yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada saya.

DAFTAR PUSTAKA

Hiba Hidayatul, 2023, Kantor Cabang Paxel Surakarta, Kepala Cabang Paxel Surakarta, 19 mins

OJK.go.id. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20608>. diakses 28 September 2023 pukul 18:25 WIB.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009