

PEMBATALAN SEPIHAK EKSPEDISI PAXEL DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG

Oleh:

Ngakan Made Laksamana Wiwacitra¹

Kadek Agus Sudiarawan²

Universitas Udayana

Alamat: Jl. Pulau Bali No.1, Dauh Puri Klod, Kec. Denpasar Bar., Kota Denpasar, Bali
(80114).

Korespondensi Penulis: ngakanlaksamana87@gmail.com,
agus_sudiarawan@unud.ac.id.

Abstract. *This study aims to analyze the legal responsibility of Paxel Expedition regarding unilateral cancellations in shipping agreements. The logistics service has become a rapidly growing business sector due to the increasing popularity of e-commerce and changes in consumption patterns during the Covid-19 pandemic. However, fierce competition in this industry often triggers disputes between service providers and consumers, particularly regarding delivery punctuality. This research employs a normative juridical method focusing on the analysis of legislation, legal doctrines, and relevant literature. The results indicate that unilateral cancellations by Paxel, despite being followed by a refund, constitute a breach of contract that harms consumers both materially and immaterially. Further analysis reveals that Paxel's legal responsibility in this case is based on the principle of fault liability, where the sender must prove the existence of a fault to obtain compensation. This study also identifies that Paxel did not provide adequate explanations regarding unilateral cancellations, which should be based on force majeure conditions or mutual agreements between the sender and the carrier.*

Keywords: *Unilateral Cancellation, Paxel Expedition, Shipping Agreement, Legal Responsibility, Breach of Contract.*

PEMBATALAN SEPIHAK EKSPEDISI PAXEL DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum Ekspedisi Paxel terkait pembatalan sepihak dalam perjanjian pengiriman barang. Layanan logistik menjadi sektor bisnis yang berkembang pesat akibat meningkatnya popularitas *e-commerce* dan perubahan pola konsumsi selama pandemi Covid-19. Meskipun demikian, persaingan sengit di industri ini sering kali memicu sengketa antara penyedia layanan dan konsumen, terutama terkait ketepatan waktu pengiriman. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan fokus pada analisis peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembatalan sepihak oleh Paxel, meskipun diikuti dengan pengembalian dana, merupakan bentuk wanprestasi yang merugikan konsumen baik secara materiil maupun immateriil. Analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa tanggung jawab hukum Paxel dalam kasus ini didasarkan pada prinsip tanggung jawab atas kesalahan (*fault liability*), di mana pengirim harus membuktikan adanya kesalahan untuk memperoleh ganti rugi. Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa Paxel tidak memberikan penjelasan yang memadai terkait pembatalan sepihak, yang seharusnya didasari oleh kondisi *force majeure* atau kesepakatan bersama antara pengirim dan pengangkut.

Kata Kunci: Pembatalan Sepihak, Ekspedisi Paxel, Perjanjian Pengiriman Barang, Tanggung Jawab Hukum, Wanprestasi.

LATAR BELAKANG

Layanan pengiriman atau logistik adalah sektor bisnis yang sedang mengalami pertumbuhan pesat saat ini. Pertumbuhannya dipengaruhi oleh popularitas yang meningkat dari belanja online, yang terus naik dalam beberapa tahun belakangan ini. Industri logistik terus maju karena telah menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat, terutama sejak masa kehadiran *e-commerce*. Pandemi Covid-19 yang membatasi interaksi fisik, telah mempercepat peralihan pola pemakaian masyarakat dari belanja secara langsung ke belanja online.¹ Fenomena ini mendorong pertumbuhan layanan kurir karena mereka menyadari bahwa penjual dan pembeli dalam perdagangan elektronik membutuhkan layanan pengiriman untuk barang-barang yang mereka jual dan beli. Oleh

¹ “Alan Wahyu Setiawan dan Handy Aribowo, “PENGARUH HARGA DAN DAYA TARIK IKLAN TERHADAP MINAT BELI JASA EKSPEDISI PAXEL SURABAYA,” *Jurnal Bisnis Net* 6, no. 2 (2023): 6, <https://paxel.co/id/berita-dan>.”

karena itu, persaingan di industri kurir sangat sengit dan terus berkembang. Salah satu keuntungan utama dari layanan kurir ini adalah memfasilitasi penjual dan pembeli untuk mendapatkan barang-barang yang tidak dapat diambil atau diantar sendiri karena perbedaan geografis yang jauh atau kendala waktu.²

Paxel adalah perusahaan pengiriman teknologi multinasional yang bertujuan mengatasi tantangan jarak jauh di Indonesia. Berkantor pusat di Jakarta, perusahaan ini menggunakan tagline "Paketmu Sehari Sampai". Didirikan pada 20 November 2017, Paxel fokus pada layanan logistik.³ Faktor harga dan ketepatan waktu merupakan salah satu keunggulan Ekspedisi Paxel ini. Ketepatan waktu juga mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Menurut Handoko dalam Eviani & Hidayat, ketepatan waktu mengacu pada periode antara pemesanan produk oleh pelanggan dan kedatangan produk tersebut.⁴ Ketidakpastian dalam pengiriman barang sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan dapat menjadi faktor yang menurunkan kepuasan konsumen. Pengiriman barang harus sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan ketidaksesuaian dapat menyebabkan keluhan dari pelanggan. Dengan demikian, pengiriman barang harus dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Faktor ketepatan waktu seringkali menjadi sengketa dalam proses pengiriman barang suatu ekspedisi.

Berdasarkan penelitian awal yang telah dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa sengketa yang timbul dalam proses pengiriman. Biasanya, sengketa tersebut disebabkan oleh ketidaksepahaman antara pihak yang terlibat dalam suatu peristiwa hukum.⁵ Contohnya seperti beberapa kasus aduan pelanggan tahun 2021 dan 2024, customer merasa dirugikan karena pihak Paxel melakukan pembatalan sepihak atas pengiriman barang tersebut. Walaupun telah mendapat pengembalian ongkos kirim, namun yang dikeluhkan oleh pelanggan adalah merasa dirugikan waktu, dan materiil akibat pembatalan sepihak oleh pihak Paxel. Konsumen juga sudah menghubungi e-mail namun

² "Faluh Sueadi dan Bintoro Wardiyanto, *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi Dan EGovernance* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)."

³ "Aris Ariyanto dan Maissy Lugina Diana, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PAXEL HOME PANJANG JAKARTA BARAT" 3, no. 2 (2024): 76-86."

⁴ "Intan Eviani dan Yusup Rachmat Hidayat, "Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru," *Jurnal Mahasiswa Manajemen Logistik* 1, no. 1 (2021)."

⁵ "Tanaya Azahra Arsitelia dan Taufiq Nugroyo, "TANGGUNG JAWAB HUKUM ATAS PENGIRIMAN BARANG JALUR DARAT OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI (STUDI PADA KANTOR CABANG PAXEL DI SURAKARTA)," 2023."

PEMBATALAN SEPIHAK EKSPEDISI PAXEL DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG

tidak ada jawaban dari pihak Paxel atas pembatalan sepihak pengiriman barang tersebut. Konsumen juga merincikan adanya kerugian immateriil berupa waktu dan kerugian materiil karena harus menggunakan jasa pengiriman lainnya.

Setiap perusahaan, dari yang baru memulai hingga yang telah lama beroperasi, pasti akan menghadapi peristiwa yang memerlukan mereka untuk mengambil tanggung jawab hukum. Dalam penelitian ini, perusahaan yang akan diselidiki adalah Ekspedisi Paxel, dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pembaca tentang bagaimana Paxel bertanggung jawab dalam kasus pembatalan sepihak dalam Perjanjian Pengiriman Barang.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: bagaimana perbuatan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh Ekspedisi Paxel ditinjau dari aspek perjanjian, serta bagaimana bentuk tanggung jawab Ekspedisi Paxel atas perbuatan pembatalan sepihak terhadap pengiriman barang tersebut. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbuatan pembatalan sepihak Ekspedisi Paxel ditinjau melalui aspek perjanjian. Serta untuk mengetahui tanggung jawab Ekspedisi Paxel dalam perbuatan pembatalan sepihak pengiriman barang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif, dimana fokusnya adalah pada hukum sebagai sebuah sistem norma.⁶ Penelitian ini berfokus pada analisis berdasarkan undang-undang, doktrin hukum, dan literatur yang berkaitan dengan pembatalan sepihak Ekspedisi Paxel ditinjau dari aspek perjanjian dan tanggung jawab Ekspedisi Paxel dalam pembatalan sepihak pengiriman barang. Pendekatan yang digunakan untuk penelitian ini yaitu pendekatan undang-undang dan konsep hukum, dengan bahan hukum utama seperti KUHPerdara, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta bahan hukum sekunder berupa literatur dan jurnal ilmiah yang relevan. Data hukum dikumpulkan melalui studi dokumen, mengacu pada aturan yang mengatur fenomena hukum yang dibahas dlm penelitian ini. Sumber-sumber bahan hukum tersebut dikumpulkan dalam catatan yang

⁶ “Mukti ND Fahjar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum: Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).”

mencakup buku-buku dan jurnal-jurnal yang digunakan, kemudian diolah secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembatalan Sepihak Ekspedisi Paxel Ditinjau Melalui Aspek Perjanjian.

Layanan ekspedisi pengiriman barang atau dokumen sedang mengalami kemajuan yang pesat di Indonesia akibat meningkatnya penjualan dan daya beli masyarakat menggunakan aplikasi *e-commerce*. Adanya layanan ekspedisi pengiriman mempermudah penjual untuk mengirimkan barang yang diperdagangkan, sekaligus memperluas pangsa pasarnya baik secara nasional maupun internasional. Menariknya, dalam melayani konsumen jasa ekspedisi ini dalam beberapa kasus merugikan penjual maupun pembeli, misalnya barang yang rusak, hilang, atau pembatalan secara sepihak. Jika ditinjau melalui hukum perjanjian, layanan ekspedisi yang diberikan oleh Paxel dikategorikan sebagian perjanjian pengangkutan. Dalam Buku II KUHPerdara memang tidak mendefinisikan secara eksplisit mengenai definisi perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan adalah salah satu perjanjian yang terdiri dua pihak yakni pihak yang menyetujui untuk mengirimkan atau memindahkan dengan aman baik barang maupun dokumen dari satu tempat ke tempat yang lain, kemudian pihak yang lain menyetujui untuk membayar ongkos kirim.⁷

Mekanisme terjadinya perjanjian pengangkutan mengacu pada dua tindakan, yaitu penawaran dan penerimaan yang dilaksanakan secara timbal balik antara pengangkut dan pengirim. Dengan demikian, perjanjian dianggap sah dan mengikat kedua belah pihak setelah mencapai kesepakatan. Berdasarkan Pasal 166 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, kesepakatan dalam perjanjian pengangkutan dibuktikan melalui adanya surat pengangkut barang dan bukti pembayaran biaya pengangkutan oleh pengirim. Perjanjian pengangkutan menjadi efektif pada tanggal penerbitan bukti pelunasan biaya pengiriman oleh pengirim. Dewasa ini, telah berkembang metode pembayaran pelunasan di akhir oleh pengirim. Maka, perjanjian pengangkutan mengikat ketika barang sudah dimuat di dalam truk dan telah terjadi penawaran antara pengirim dan pengangkut. Barulah, biasanya pengangkut akan

⁷ “Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahril, *Hukum Pengangkutan Indonesia: Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara* (Solo: Pustaka Iltizam, 2019).”

PEMBATALAN SEPIHAK EKSPEDISI PAXEL DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG

mengirimkan bukti bahwa sudah terjadi pengangkutan dan pengirim memiliki kewajiban untuk melunasi jasa ekspedisi pengiriman.⁸

Adapun syarat-syarat sah perjanjian dalam perjanjian pengangkutan barang yakni:⁹

1. Kesepakatan antara pengangkut dan pengirim.

Pengangkut dan pengirim harus bisa *deal* bahwa barang akan sampai dengan aman di tujuan sesuai estimasi dan ekspektasi yang telah disepakat. Pengirim juga harus menanggung biaya pengiriman sesuai perjanjian. Meskipun sudah ada kesepakatan mengenai biaya pengiriman, waktu perkiraan penjemputan, dan waktu perkiraan penerimaan paket., Pengangkut (Paxel) tidak menjemput paket sesuai dengan yang tertera di aplikasi, yang merugikan pengirim secara materiil dan immateriil.

2. Antara pengangkut dan pengirim barang harus cakap melakukan perbuatan hukum

Pengiriman dan pengangkut dalam melaksanakan pengiriman barang harus mumpuni menurut hukum yakni harus sudah berumur 18 tahun dan/atau telah kawin dan berakal sehat dalam menyepakati barang yang akan dikirim. Dalam kasus ini, pihak pengirim dan pengangkut cakap dan sepakat atas perjanjian pengiriman barang ini.

3. Suatu hal tertentu

Objek pengiriman barang harus jelas dan tidak memberatkan bagi pengirim maupun pengangkut. Barang yang akan dikirim tidak boleh berbahaya atau mudah rusak, seperti barang mudah busuk atau mudah terbakar, atau obat-obatan terlarang. Oleh karena itu, pengirim harus benar-benar jujur dan detail dalam menjelaskan isi barang kepada pengangkut. Pengangkut bertanggung jawab untuk mengirim barang tersebut dengan utuh dan sesuai dengan apa yang telah disepakati pada aplikasi. Proses ini termasuk verifikasi oleh kurir dan pemeriksaan melalui x-ray di pusat distribusi kota.

⁸ “Wawan Susilo, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Angkutan Darat,” *IUS: Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum* 2, no. 1 (2015).”

⁹ “Nuswardhani Nuswardhani dan Wafda Vivid Izziyana, “Aspek Hukum Dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang,” *Jurnal Justicabelen* 4, no. 1 (2021).”

4. Sebab yang halal

Perjanjian pengiriman barang harus mematuhi hukum, ketertiban umum, dan norma-norma kesusilaan yang berlaku. Barang yang akan dikirim harus sesuai dengan ketentuan tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa pengangkutan memenuhi syarat sah sebuah perjanjian yang memiliki unsur-unsur hukum berupa:

- a) Subjek hukum yakni pihak-pihak terkait dalam perjanjian pengangkutan yang memiliki kepentingan masing-masing. Pihak pengirim yakni pengguna jasa ekspedisi untuk mengirimkan barang atau dokumen miliknya, sedangkan pihak pengangkut yakni penyedia jasa layanan ekspedisi untuk melakukan pengiriman kepada alamat yang dituju;
- b) Status pelaku hukum yakni baik pihak pengangkut maupun pihak pengirim dapat merupakan perusahaan berstatus badan hukum maupun bukan badan hukum;
- c) Objek hukum dalam perjanjian pengangkutan merupakan proses pelaksanaan dari pengiriman barang atau dokumen tersebut;
- d) Hubungan hukum yang terjadi dalam perjanjian pengangkutan merupakan hak dan kewajiban antar pihak dalam perjanjian yakni pihak pengirim dan pengangkut yang memiliki kepentingan.

Berdasarkan analisis di atas, bahwa pembatalan sepihak oleh pihak layanan jasa Ekspedisi Paxel merupakan salah satu bentuk wanprestasi perjanjian yang dilakukan oleh pihak pengangkut. Walaupun dalam hal ini pihak pengangkut melakukan pengembalian dana (*refund*), karena dilakukan tanpa keterangan dan tidak adanya itikad baik. Selain itu, berakhirnya sebuah perjanjian pengangkutan dibedakan dalam dua keadaan meliputi:¹⁰

- a) Perjanjian pengangkutan antara pengangkut dan pengirim tidak terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian di antara kedua belah pihak, dimulai sejak pembayaran biaya pengiriman, penyerahan barang oleh pengirim, dan penentuan siapa yang bertanggung jawab akan kerugian yang mungkin timbul;

¹⁰ “Idham Manaf dan Lenny Nadriana, *Hukum Pengangkutan* (Jakarta: Lembaga Studi Hukum Indonesia, 2023).”

PEMBATALAN SEPIHAK EKSPEDISI PAXEL DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG

- b) Jika di kemudian hari terjadi peristiwa yang merugikan salah satu pihak antara pengangkut dan pengirim, maka salah satu pihak harus melakukan pelunasan berupa kewajiban untuk membayar ganti kerugian.

Tanggung jawab Ekspedisi Paxel dalam pembatalan sepihak pengiriman barang

Akan terdapat kemungkinan diluar kendali ekspedisi dalam memberikan layanan pengiriman kepada konsumen, yang sering disebut sebagai *force majeure*. *Force majeure* adalah situasi di luar kendali manusia yang tidak dapat dihindari. Akibatnya, perjanjian antara pengangkut dan pengirim mungkin tidak berjalan sesuai yang disepakati, seperti kerusakan barang yang dikirim oleh pengangkut, keterlambatan pengiriman yang tidak sesuai jadwal, hilangnya barang atau dokumen selama perjalanan, atau kesalahan pengiriman ke alamat tujuan¹¹. Klausula *force majeure* djatur dalam Pasal 1244 KUHPerdara yang berbunyi:

“Jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi, dan bunga apabila ia tak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya.”

Kemudian lebih lanjut diatur pada Pasal 1245 KUHPerdara yang berbunyi:

“Tidaklah biaya rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang.”

Klausula adanya *force majeure* dalam sebuah perikatan atau perjanjian digunakan untuk melindungi kedua belah pihak agar tidak terjadi kerugian oleh beberapa peristiwa, misalnya:¹²

- a) Peristiwa yang terjadi akibat bencana alam (*Act of God*);
- b) Peristiwa yang tidak dapat diperkirakan apa yang akan terjadi;

¹¹ “Saharuddin Daming dan Tri Adi Wibowo, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan dalam Pengiriman Barang,” *YUSTISI* 8, no. 2 (2022).”

¹² “*Ibid.*,”

- c) Peristiwa yang menunjukkan ketidakmampuan melaksanakan kewajiban terhadap suatu kontrak.

Namun, klausula *force majeure* tidak boleh disalahgunakan untuk membenarkan suatu perbuatan yang merugikan salah satu pihak misalnya perbuatan pembatalan sepihak yang oleh pihak pengangkut yakni Ekspedisi Parcel. Karena, pembatalan tersebut dilakukan tanpa adanya keterangan yang jelas misalnya terjadi bencana alam sehingga mengharuskan terjadi pembatalan perjanjian antara pihak pengangkut dan pengirim. Sesuai juga dengan asas itikad yang baik (*good faith*) dalam perjanjian, bahwa merupakan kewajiban Ekspedisi Parcel untuk melakukan konfirmasi dahulu kepada pihak pengirim sebelum melakukan pembatalan dan melakukan pengembalian uang pengiriman untuk dicari jalan tengah atau solusi atas permasalahan yang terjadi. Pembatalan sepihak pengiriman barang atau dokumen oleh pihak pengangkut bertentangan dengan asas itikad baik dan merupakan suatu bentuk wanprestasi perjanjian sehingga menimbulkan sebuah akibat hukum berupa adanya kewajiban untuk melakukan tanggung jawab berupa ganti kerugian.

Jika salah satu pihak dalam perjanjian melanggar klausula dalam perjanjian maka prinsip tanggung jawab sangat penting untuk melindungi hak dan kewajiban dalam kerja sama antara pihak penyedia layanan dan konsumen sebagai pengguna layanan. Terdapat tiga prinsip tanggung jawab pengangkut dalam perjanjian pengangkutan antara lain sebagai berikut:¹³

- a) Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability*), sesuai dengan Pasal 1365 KUHPerdota tentang perbuatan melawan hukum maka jika terdapat kerugian selama perjanjian pengangkutan yang merupakan kesalahan pengangkut, maka pengangkut memiliki kewajiban untuk membayar ganti-kerugian yang timbul akibat kesalahannya. Dalam hal ini, pengirim atau pihak yang mengalami kerugian harus dapat membuktikan adanya kesalahan yang dilakukan oleh pihak pengangkut;
- b) Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption liability*), prinsip ini menekankan bahwa pengangkut akan selalu dan harus bertanggung jawab dengan kerugian yang terjadi selama pengiriman.

¹³ “E. Saefullah Wiradipraja, *Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional* (Yogyakarta: Liberty, 1989).”

PEMBATALAN SEPIHAK EKSPEDISI PAXEL DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG

Namun jika ternyata pengangkut dapat membuktikan ketidakbenaran kesalahan yang diajukan oleh pengirim kepada pengangkut maka, pengangkut dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti-kerugian. Frasa tidak melakukan kesalahan memiliki makna bahwa pengangkut tidak melakukan kelalaian dalam bentuk apapun, pengangkut telah berusaha untuk mengambil tindakan untuk mengantisipasi adanya kerugian yang terjadi. Dalam prinsip ini yang harus menunjukkan adanya kerugian adalah pihak pengangkut.

- c) Prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability*), prinsip ini menekankan bahwa pengangkut harus bertanggung jawab secara penuh untuk mengganti kerugian yang terjadi selama proses pengiriman tanpa adanya keharusan untuk membuktikan ada tidaknya kelalaian dari pihak pengangkut.

Berdasarkan syarat dan ketentuan Paxelin Club, telah diatur mengenai ganti kerugian yang berbunyi: “*Paxel bertanggungjawab untuk mengganti kerugian materiil yang dialami oleh Pelanggan akibat ketidaksesuaian atas program Paxelin Club yang benar disebabkan oleh kesalahan Paxel itu sendiri*”. Selanjutnya, juga diatur bahwa Paxel tidak bertanggungjawab atas kerugian yang disebabkan oleh *force majeure* seperti contoh bencana alam, pandemi, kebijakan pemerintah, atau kegagalan jaringan internet.¹⁴ Namun yang jadi persoalan, pembatalan sepihak pengiriman oleh ekspidisi Paxel bukan merupakan suatu bentuk *force majeure*, melainkan suatu bentuk wanprestasi atau tidak dilakukannya perjanjian sebagaimana mestinya. Oleh karenanya, jika syarat dan ketentuan Ekspedisi Paxel dianalisis menggunakan prinsip tanggung jawab tersebut Ekspedisi Paxel menggunakan prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability*). Yang artinya pengirim harus membuktikan kesalahan dari Ekspedisi Paxel kemudian baru pihak pengangkut memiliki tanggung jawab untuk melakukan ganti rugi kerugian baik dari kerugian materiil maupun dari kerugian immateriil yang dialami oleh pihak pengirim. Kerugian akibat pembatalan sepihak tidak dapat diremehkan karena jika ternyata pihak pengirim merupakan penjual barang *e-commerce*, besar kemungkinan akan mendapat komplain dan keluhan dari pihak pembeli karena barang yang dikirimkan telat

¹⁴ “Paxel, “Syarat dan Ketentuan,” <https://paxel.co/id/syarat-dan-ketentuan>, 2024.”

untuk dilakukan pengiriman. Dalam dunia *e-commerce* penjual yang sering mendapati keluhan dari pihak pembeli akan berakibat pada turunnya bintang atau penilaian secara keseluruhan pada toko.

Adapun tanggung jawab Ekspedisi Paxel ada fasilitas pengaduan yakni melalui:

1. Chat Hera pada aplikasi paxel

Pada pengaduan chat Hera pada aplikasi paxel hanya sebatas memberikan *form* pengajuan klaim, lewat chat Hera (*customer service* Paxel) dimana di dalam form pengajuan tersebut tidak tertera “paket yang dibatalkan”. Jadi pengajuan klaim tidak dapat dilanjutkan oleh pengirim paket.

2. *Customer service* WhatsApp tiap perwakilan kota

Perwakilan paxel tiap kota bisa memiliki nomor *customer service* WhatsApp yang dapat dicari di media sosial instagram. Pada kasus diatas, CS WhatsApp perwakilan kota tidak merespons, sehingga kendala *customer* tidak dapat terjawab dengan baik.

3. Pengaduan Via Email

Selain itu, layanan pengaduan lain yang diberikan oleh pihak Paxel adalah melalui surel elektronik (e-mail) yakni melalui alamat surel wehearyou@paxel.co, namun *customer* tidak lagi mendapat jawaban dari surel tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pembatalan sepihak pengiriman barang yang dilakukan oleh Ekspedisi Paxel merupakan bentuk wanprestasi, karena bentuk tanggung jawab perusahaan Paxel terhadap konsumen yang mengalami kendala paket dibatalkan sepihak (dari pihak Paxel) hanyalah *refund* biaya ongkos kirim ke *e-wallet* maupun nomor rekening konsumen. Paxel memfasilitasi konsumennya dengan chat hera pada aplikasi paxel, nomor customer service WhatsApp tiap perwakilan kota dan pengaduan via email. Pada chat hera hanya menyampaikan form pengajuan klaim dimana dalam form tersebut tidak ada opsi tentang “pembatalan paket” sehingga konsumen tidak dapat melanjutkan klaim. CS WhatsApp dan admin e-mail juga tidak ada respons terkait kendala yang dialami konsumen. Pihak

PEMBATALAN SEPIHAK EKSPEDISI PAXEL DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG

Paxel seharusnya menyelesaikan sengketa perjanjian pengiriman barang dengan cara bernegosiasi untuk mencapai solusi yang menguntungkan bagi semua pihak. Pembatalan pengiriman barang oleh pihak Paxel harusnya disertai alasan yang jelas pada laman aplikasi, sehingga konsumen mengerti mengapa pengiriman barang dibatalkan. Selain itu, harusnya Paxel lebih responsif terhadap keluhan “paket yang dibatalkan sepihak oleh paxel” karena disini juga tertuang hak-hak pembeli yang tidak terpenuhi dan adanya kerugian materiil, berupa harus memilih ekspedisi lain yang harganya lebih mahal dan immateriil berupa waktu yang terbuang akibat hal tersebut.

Saran

Pertama, Paxel perlu meningkatkan keterbukaan informasi dalam setiap layanan, terutama jika terjadi pembatalan pengiriman. Alasan pembatalan hendaknya disampaikan secara jelas melalui aplikasi maupun saluran komunikasi resmi sehingga konsumen memperoleh kepastian dan tidak merasa dirugikan. Kedua, perusahaan sebaiknya melakukan perbaikan pada sistem layanan pengaduan. Selama ini, kanal klaim dan layanan pelanggan masih kurang responsif serta tidak menyediakan pilihan khusus terkait pembatalan sepihak, sehingga menyulitkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan. Ketiga, penerapan asas itikad baik (*good faith*) harus lebih diperhatikan, misalnya dengan memberikan alternatif solusi berupa penjadwalan ulang pengiriman, pemberian kompensasi tambahan, atau bekerja sama dengan ekspedisi lain jika terjadi hambatan. Keempat, diperlukan regulasi yang lebih jelas dari pemerintah maupun otoritas terkait mengenai perlindungan konsumen di bidang jasa logistik, khususnya dalam kasus pembatalan sepihak, agar hak-hak konsumen tetap terlindungi. Dengan adanya perbaikan tersebut, kepercayaan masyarakat terhadap layanan ekspedisi diharapkan semakin meningkat, sekaligus mengurangi potensi terjadinya sengketa hukum antara penyedia jasa dan pengguna.

DAFTAR REFERENSI

Buku

Fahjar, Mukti ND, dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum: Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Manaf, Idham, dan Lenny Nadriana. *Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Lembaga Studi Hukum Indonesia, 2023.

Nugroho, Sigit Sapto, dan Hilman Syahrial. *Hukum Pengangkutan Indonesia: Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara*. Solo: Pustaka Iltizam, 2019.

Wiradipraja, E. Saefullah. *Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*. Yogyakarta: Liberty, 1989.

Jurnal

Ariyanto, Aris, dan Maissy Lugina Diana. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PAXEL HOME PANJANG JAKARTA BARAT" 3, no. 2 (2024): 76–86.

Arsitelia, Tanaya Azahra, dan Taufiq Nugroyo. "TANGGUNG JAWAB HUKUM ATAS PENGIRIMAN BARANG JALUR DARAT OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI (STUDI PADA KANTOR CABANG PAXEL DI SURAKARTA)," 2023.

Daming, Saharuddin, dan Tri Adi Wibowo. "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan dalam Pengiriman Barang." *YUSTISI* 8, no. 2 (2022).

Eviani, Intan, dan Yusup Rachmat Hidayat. "Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru." *Jurnal Mahasiswa Manajemen Logistik* 1, no. 1 (2021).

Nuswardhani, Nuswardhani, dan Wafda Vivid Izziyana. "Aspek Hukum Dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang." *Jurnal Justicabelen* 4, no. 1 (2021).

Setiawan, Alan Wahyu, dan Handy Aribowo. "PENGARUH HARGA DAN DAYA TARIK IKLAN TERHADAP MINAT BELI JASA EKSPEDISI PAXEL SURABAYA." *Jurnal Bisnis Net* 6, no. 2 (2023): 6. <https://paxel.co/id/berita-dan>.

Sueadi, Faluh, dan Bintoro Wardiyanto. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi Dan EGovernance*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Susilo, Wawan. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Angkutan Darat." *IUS: Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum* 2, no. 1 (2015).

PEMBATALAN SEPIHAK EKSPEDISI PAXEL DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG

Website

Paxel. “Syarat dan Ketentuan.” <https://paxel.co/id/syarat-dan-ketentuan>, 2024.