

Tanggung Jawab Jasa Layanan Pt. Paxel Terhadap Kerusakan Pengiriman Paket Makanan

Faza Rayhan Rizaldy, Baidhowi

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

Corresponding Author:

fazarayhanrizaldy@students.unnes.ac.id

ISSN 2964-3848

QRCBN 62-6861-0144-710

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tanggung jawab hukum PT Paxel sebagai penyedia jasa layanan pengiriman terhadap kerusakan pada paket makanan yang dikirim kepada konsumen. PT Paxel merupakan salah satu perusahaan ekspedisi berbasis aplikasi digital yang menyediakan layanan pengiriman makanan, termasuk makanan beku (frozen food) dan makanan mudah rusak (perishable food). Meskipun Paxel telah menetapkan standar operasional berupa penggunaan freezer dan cold chain logistics, masih ditemukan kasus kerusakan makanan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme pengiriman yang diterapkan oleh PT Paxel dan menilai pertanggungjawaban hukumnya apabila terjadi kerusakan barang. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan menelaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan (Terms and Conditions) PaxelMarket. Hasil kajian menunjukkan bahwa PT Paxel memiliki kewajiban hukum untuk memberikan ganti rugi jika terbukti kelalaian dalam penanganan barang,

sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK. Paxel menyediakan mekanisme klaim maksimal Rp1.000.000 untuk produk makanan tertentu, asalkan konsumen menyertakan bukti berupa video unboxing dan nota pembelian. Namun, jika kerusakan disebabkan oleh kesalahan konsumen atau force majeure, tanggung jawab dapat dikecualikan. Penelitian ini menegaskan pentingnya perlindungan konsumen dan transparansi tanggung jawab dalam layanan pengiriman makanan berbasis teknologi.

Kata kunci: PT Paxel, pengiriman makanan, tanggung jawab hukum, perlindungan konsumen, kerusakan barang.

PENDAHULUAN

Paxel merupakan sebuah perusahaan multinasional yang berbasis di Jakarta, Indonesia, yang dikenal dengan slogannya "Paketmu Sehari Sampai." Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 November 2017, Paxel bergerak di sektor logistik. Pada tahun 2019, perusahaan ini mencatatkan volume transaksi pengiriman barang mencapai 1,5 juta pengiriman. Sebagai perusahaan pengiriman berbasis teknologi, Paxel memiliki misi untuk mengatasi tantangan pengiriman jarak jauh di Indonesia. PT Paxel sebagai perusahaan ekspedisi modern menyediakan layanan pengiriman makanan yang memungkinkan konsumen memesan dan menerima produk makanan dari berbagai wilayah di Indonesia melalui fitur PaxelMarket. Layanan ini ditujukan untuk mendukung UMKM dan memenuhi kebutuhan konsumen atas produk makanan secara cepat dan aman. Salah satu bentuk layanan yang diberikan adalah pengiriman makanan, baik dalam bentuk makanan beku (frozen food), makanan tahan lama (long-life food), maupun makanan mudah rusak (perishable food)³⁴⁷.

³⁴⁷ E Batubara, U Hasan, dan Windarto, "Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Penyelesaian Sengketa

Namun, dalam praktiknya, pengiriman makanan memiliki risiko tinggi terhadap kerusakan, penurunan kualitas, atau keterlambatan. Ketika makanan tiba dalam keadaan rusak atau tidak layak konsumsi, hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dalam perlindungan hukum, Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau kompensasi lainnya, yang wajib diberikan paling lambat tujuh hari setelah transaksi³⁴⁸.

PT Paxel dalam syarat dan ketentuannya menyatakan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas kerusakan barang apabila dapat dibuktikan bahwa kerusakan tersebut disebabkan oleh kelalaian Paxel dengan syarat konsumen melampirkan video unboxing tanpa jeda serta bukti pembelian. Mekanisme ini menunjukkan adanya bentuk tanggung jawab yang nyata dan terstruktur, meskipun tetap memberlakukan syarat administratif yang ketat. Dalam hukum perlindungan konsumen, penting untuk mengkaji sejauh mana mekanisme tanggung jawab yang ditawarkan oleh PT Paxel sesuai dengan prinsip keadilan dan kepastian hukum yang dijamin oleh negara. Terlebih lagi, konsumen sebagai pihak yang berada dalam posisi lebih lemah secara struktural dan informasi, berhak mendapatkan jaminan perlindungan yang efektif dan transparan atas setiap transaksi jasa yang digunakan³⁴⁹. Oleh karena itu, kajian

Konsumen,” *Zaaken: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 4, no. 3 (2023).

³⁴⁸ F Rimanda, Syarifudin, dan S N Fitri, “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Salah Dalam Menafsirkan Iklan,” *Jurnal Ruang Hukum* 2, no. 1 (2023): 7–14.

³⁴⁹ A U S Parawasansa dan A E Mahanani, “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Festival

mengenai tanggung jawab jasa layanan PT Paxel terhadap kerusakan pengiriman makanan menjadi relevan untuk memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Konseptual

Landasan konseptual dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan kerangka pemahaman normatif terhadap tanggung jawab hukum pelaku usaha, khususnya PT Paxel, dalam memberikan layanan pengiriman paket makanan kepada konsumen. Beberapa konsep penting yang menjadi dasar pijakan kajian ini mencakup prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen, wanprestasi, asas itikad baik, serta klausula eksonerasi dalam perjanjian.

1. Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk menyeimbangkan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam **Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)**, ditegaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Menurut Shidarta (2000:41), terdapat tiga prinsip utama dalam hukum perlindungan konsumen³⁵⁰:

1. Prinsip tanggung jawab, yaitu pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas produk dan jasa yang diperdagangkan;
2. Prinsip transparansi, yaitu adanya keterbukaan informasi dari pelaku usaha terhadap konsumen;
3. Prinsip keadilan, yaitu menjamin hak dan kewajiban antara kedua belah pihak dilakukan secara proporsional.

Musik yang Dibatalkan oleh Panitia Penyelenggara,” *UNES Law Review* 6, no. 2 (2024): 7047–56.

³⁵⁰ Shidarta, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*.

Prinsip-prinsip ini menjadi dasar untuk menilai apakah suatu bentuk layanan, seperti pengiriman makanan oleh PT Paxel, telah memenuhi standar perlindungan terhadap konsumen atau justru menimbulkan ketimpangan dan risiko kerugian sepihak.

2. Konsep Wanprestasi dalam Hukum Perdata

Dalam hukum perdata, wanprestasi diartikan sebagai kelalaian atau kegagalan salah satu pihak dalam memenuhi kewajibannya sebagaimana ditentukan dalam suatu perjanjian. Berdasarkan Pasal 1239 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata):

“Tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, jika tidak dipenuhi si berutang, mengharuskan si berutang mengganti biaya, rugi, dan bunga.”

Subekti (2001:45) menyatakan bahwa wanprestasi dapat terjadi dalam beberapa bentuk: tidak melaksanakan prestasi sama sekali, melaksanakan prestasi tetapi tidak sebagaimana mestinya, terlambat melaksanakan prestasi, atau melakukan sesuatu yang dilarang³⁵¹.

Dalam konteks jasa pengiriman, wanprestasi dapat terjadi jika perusahaan ekspedisi tidak mengirimkan barang sesuai waktu, atau mengakibatkan barang rusak karena kelalaian dalam penanganan. Bila konsumen dapat membuktikan bahwa kerusakan makanan disebabkan oleh tindakan atau kelalaian Paxel, maka secara hukum Paxel dapat dimintakan pertanggungjawaban dalam bentuk ganti rugi.

3. Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Konsumen **Klausula eksonerasi**

adalah ketentuan dalam perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha untuk membatasi atau melepaskan tanggung jawab atas kerugian yang mungkin timbul terhadap konsumen. Dalam banyak kasus, klausula ini bersifat sepihak dan merugikan konsumen.

³⁵¹ R Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2005).

Menurut **Pasal 18 ayat (1) UUPK**, pelaku usaha dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku yang isinya:

1. menyatakan bahwa pelaku usaha dapat menolak untuk menerima kembali barang yang dibeli konsumen;
2. menyatakan bahwa pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab atas kerusakan barang;
3. mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen.

Dalam praktiknya, PT Paxel mencantumkan sejumlah syarat dalam Terms and Conditions yang dapat dikategorikan sebagai bentuk eksonerasi, seperti ketentuan bahwa mereka tidak bertanggung jawab atas kerusakan makanan jika tidak disertai video unboxing atau jika kerusakan disebabkan oleh pihak lain. Meskipun secara teknis dimaksudkan untuk menyaring klaim tidak sah, klausula ini tetap harus dinilai berdasarkan prinsip proporsionalitas dan perlindungan hukum terhadap konsumen.

Sebagaimana dikemukakan oleh **Shidarta** (2000:64), penggunaan klausula eksonerasi tidak boleh melanggar prinsip keadilan dan tidak dapat dijadikan alasan untuk menghindari tanggung jawab hukum yang telah diatur oleh undang-undang³⁵².

Kajian Teori

Kajian teori dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan dasar pemikiran akademik yang dapat digunakan untuk menganalisis tanggung jawab hukum perusahaan jasa pengiriman terhadap konsumen. Beberapa teori yang relevan digunakan dalam penelitian ini meliputi teori tanggung jawab hukum, teori perlindungan konsumen, dan teori hukum perjanjian.

1. Teori Tanggung Jawab Hukum

³⁵² Shidarta, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*.

Teori tanggung jawab hukum berkaitan dengan kewajiban subjek hukum untuk menanggung akibat dari perbuatannya yang melanggar hukum atau tidak sesuai dengan perjanjian. Tanggung jawab dapat timbul karena perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) atau karena wanprestasi.

Menurut Subekti (2005:13), tanggung jawab hukum timbul apabila seseorang melakukan suatu perbuatan yang melanggar hukum dan menimbulkan kerugian bagi pihak lain³⁵³. Tanggung jawab ini mencakup kewajiban untuk:

- a. Memenuhi kembali kewajiban yang telah disepakati,
- b. Mengganti kerugian,
- c. Memberikan kompensasi, baik material maupun immaterial.

Dalam jasa pengiriman seperti PT PaxeL, tanggung jawab hukum berlaku jika terjadi kerusakan barang karena kelalaian dalam penanganan, keterlambatan pengiriman, atau pelanggaran terhadap perjanjian layanan.

Variasi tanggung jawab hukum yang umum dikenal adalah:

- a. Tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*),
- b. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*),
- c. Praduga bertanggung jawab (*presumption of liability*),
- d. Tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*).

2. Teori Perlindungan Konsumen

Teori perlindungan konsumen muncul sebagai respon terhadap ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen cenderung berada dalam posisi yang lemah dalam hal informasi, kekuasaan tawar-menawar, dan akses terhadap keadilan ketika terjadi sengketa.

³⁵³ Subekti, *Hukum Perjanjian*.

Menurut Shidarta (2000:38), perlindungan konsumen merupakan upaya sistematis dan menyeluruh untuk mengatur hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha agar tercipta keadilan dan kepastian hukum³⁵⁴. Perlindungan ini diwujudkan dalam bentuk:

- a. Pengakuan atas hak-hak konsumen,
- b. Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan bertindak dengan itikad baik,
- c. Akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa.

Dalam praktik PT Paxel, prinsip perlindungan konsumen tercermin dalam penyediaan jaminan layanan (*Safe Food Guarantee*), kompensasi terhadap kerusakan barang, dan prosedur klaim yang ditetapkan. Namun demikian, ketentuan tersebut harus tetap dikaji dari sisi proporsionalitas dan aksesibilitasnya terhadap konsumen.

3. Teori Hukum Perjanjian

Teori hukum perjanjian menjadi dasar dalam menilai hubungan hukum antara konsumen dan perusahaan jasa, karena setiap transaksi yang terjadi didasarkan pada perjanjian (baik eksplisit maupun implisit). Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Subekti (2005:17) menyatakan bahwa suatu perjanjian memiliki kekuatan hukum yang mengikat sebagaimana undang-undang, sepanjang memenuhi unsur-unsur³⁵⁵:

- a. Kesepakatan para pihak,
- b. Kecakapan hukum,
- c. Adanya objek tertentu,
- d. Sebab yang halal.

Dalam jasa pengiriman PT Paxel, perjanjian antara konsumen dan perusahaan diwakili oleh *Terms and Conditions* yang disetujui oleh konsumen saat menggunakan

³⁵⁴ Shidarta, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*.

³⁵⁵ Subekti, *Hukum Perjanjian*.

layanan. Ketika salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya, misalnya barang yang dikirim rusak karena penanganan yang tidak tepat, maka dapat dinyatakan telah terjadi wanprestasi, dan pihak yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Teori ini juga mencakup pembahasan mengenai pembuktian kerugian, prosedur klaim, dan upaya hukum yang tersedia bagi pihak yang dirugikan dalam hubungan kontraktual.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum yuridis empiris, yaitu suatu metode penelitian hukum yang mengkaji hukum sebagai suatu perilaku nyata di masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana bentuk tanggung jawab PT Paxel sebagai penyedia jasa layanan pengiriman terhadap kerusakan paket makanan, baik ditinjau dari ketentuan peraturan perundang-undangan maupun realisasinya dalam praktik di lapangan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pendekatan Yuridis (perundang-undangan): Digunakan untuk menganalisis ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), serta kebijakan internal PT Paxel.
2. Pendekatan Empiris (sosiologis): Digunakan untuk menggali dan memahami bagaimana penerapan tanggung jawab hukum oleh PT Paxel dalam praktik pengiriman barang, melalui wawancara langsung dengan pihak perusahaan dan konsumen yang mengalami kerusakan barang.
3. Pendekatan Konseptual: Untuk memahami doktrin dan teori hukum terkait tanggung jawab pelaku usaha,

wanprestasi, dan perlindungan konsumen dalam perspektif akademik.

PEMBAHASAN

Mekanisme Pengiriman Paket Makanan oleh PT Paxel Sistem Layanan Paxel Market

Paxel Market merupakan fitur layanan dalam aplikasi PT Paxel yang menghubungkan konsumen dengan pelaku usaha makanan, terutama produk-produk dari UMKM lokal yang menjual makanan khas dari berbagai daerah di Indonesia. Sistem ini mengintegrasikan tiga entitas utama: Merchant (penjual makanan), Konsumen (pembeli), dan Paxel (jasa pengiriman).

Layanan ini dirancang untuk memungkinkan konsumen memesan produk makanan melalui aplikasi dan mendapatkan pengiriman dalam jangka waktu 2–3 hari. Konsumen dapat memilih produk, memasukkannya ke keranjang belanja, menetapkan alamat pengiriman, dan melakukan pembayaran melalui beberapa metode yang disediakan.

Sistem PaxelMarket juga mencakup fitur pelacakan (*tracking system*), pengingat status pengiriman, serta komunikasi antara pengguna dan merchant melalui fitur pesan. Paxel mengatur seluruh proses logistik dari pengambilan barang di merchant hingga pengantaran ke konsumen, termasuk fasilitas penyimpanan dan pendinginan selama proses transit. Namun, Paxel hanya bertanggung jawab atas penanganan logistik, bukan terhadap kualitas produk yang disiapkan oleh merchant.

Dalam konteks hukum, sistem ini membentuk suatu perikatan elektronik antara pelaku usaha dan konsumen, yang tunduk pada syarat dan ketentuan layanan sebagai bentuk perjanjian baku. Setiap transaksi yang dilakukan melalui PaxelMarket memiliki implikasi hukum yang mengikat sebagaimana perjanjian jual beli dan pengangkutan dalam hukum perdata.

1. Penanganan Produk Makanan: Frozen, Perishable, dan Long-life Food

PT Paxel membedakan penanganan logistik makanan menjadi tiga kategori utama:

1) Frozen Food (Makanan Beku)

Produk makanan yang termasuk dalam kategori frozen food ditangani dengan suhu antara **-2°C hingga 5°C** selama proses pengiriman. Paxel menyediakan freezer di lokasi transit dan menggunakan kendaraan berpendingin untuk pengiriman antarkota. Produk ini wajib dikemas dengan menggunakan kardus tahan air serta tambahan ice gel atau ice pack oleh merchant. Konsumen bertanggung jawab atas kondisi makanan setelah barang diterima, kecuali terdapat bukti kelalaian dari pihak Paxel.

2) Perishable Food (Makanan Mudah Rusak)

Jenis makanan ini membutuhkan suhu stabil dan waktu pengiriman yang tepat. Paxel menangani perishable food menggunakan **chiller** untuk mempertahankan suhu selama transit. Seperti frozen food, produk ini juga memerlukan kemasan sesuai standar. Apabila terjadi kerusakan akibat keterlambatan atau kesalahan penanganan suhu oleh pihak Paxel, maka konsumen dapat mengajukan klaim dengan bukti video unboxing dan bukti transaksi.

3) Long-life Food (Makanan Tahan Lama)

Produk dalam kategori ini memiliki daya tahan yang lebih panjang di suhu ruangan, sehingga tidak memerlukan fasilitas pendingin. Namun, pengemasan tetap wajib dilakukan sesuai ketentuan agar makanan tidak rusak dalam perjalanan. Paxel menyatakan tanggung jawab terbatas terhadap jenis produk ini, kecuali terbukti terjadi kerusakan akibat kelalaian dalam proses pengangkutan seperti benturan berat atau kesalahan distribusi.

Ketentuan ini menunjukkan bahwa PT Paxel telah menetapkan standar penanganan yang berbeda sesuai karakteristik produk makanan. Penyesuaian prosedur logistik terhadap jenis makanan menjadi indikator tanggung jawab

pelaku usaha untuk menjaga mutu dan keamanan barang selama pengiriman.

Namun, dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, ketentuan bahwa tanggung jawab Paxel hanya berlaku apabila terbukti ada kelalaian berpotensi menjadi bentuk **klausula eksonerasi** yang mengurangi hak konsumen, dan hal ini perlu dianalisis lebih lanjut pada bagian berikutnya³⁵⁶.

2. Ketentuan Pengemasan, Transit, dan Suhu Pengiriman

Dalam sistem pengiriman makanan, pengemasan dan kontrol suhu merupakan aspek krusial untuk menjaga kualitas dan keamanan produk sampai ke tangan konsumen. PT Paxel telah menetapkan prosedur baku untuk pengemasan produk makanan berdasarkan klasifikasi jenisnya:

1. Frozen Food harus dikemas menggunakan kardus tahan air yang memenuhi standar dimensi dan berat, serta dilengkapi dengan ice gel atau ice pack untuk mempertahankan suhu. Makanan ini harus memiliki daya tahan 3–5 hari dalam freezer dan 14 jam pada suhu ruang sejak diserahkan ke pihak Paxel.
2. Perishable Food juga diwajibkan dikemas menggunakan kardus yang kokoh, dan apabila perlu, tambahan pendingin disarankan. Produk ini umumnya bersifat mudah basi atau busuk jika tidak dijaga suhunya selama transit.
3. Long-life Food memiliki toleransi lebih terhadap suhu dan waktu, tetapi pengemasan tetap harus memenuhi ketentuan kardus berstandar Paxel agar produk tidak rusak akibat benturan atau kelembaban selama pengangkutan.

³⁵⁶ Y Prayuti, "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital: Analisis Hukum terhadap Praktik E-Commerce dan Perlindungan Data Konsumen di Indonesia," *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (2024): 903–13.

Untuk semua jenis makanan, Paxel menangani distribusi dengan menyediakan chiller dan freezer di titik transit serta menggunakan armada pengiriman dengan pendingin bersuhu -2°C hingga 5°C . Hal ini membentuk bagian dari *cold chain logistics*, yang menjadi tanggung jawab pelaku jasa pengiriman dalam rangka menjamin kondisi produk.

Dari perspektif hukum, ketentuan ini merupakan bagian dari standar operasional pelayanan (SOP) yang memiliki kekuatan mengikat sebagai bentuk kewajiban pelaku usaha. Apabila terjadi penyimpangan dari ketentuan ini yang menyebabkan kerusakan produk, maka dapat dinyatakan sebagai kelalaian (*negligence*) yang menimbulkan pertanggungjawaban hukum³⁵⁷.

4. Estimasi Waktu Pengiriman dan Prosedur Operasional Standar

Paxel menyatakan bahwa estimasi waktu pengiriman untuk produk makanan di PaxelMarket adalah 2–3 hari kalender setelah transaksi dikonfirmasi. Dalam praktiknya, estimasi waktu ini bersifat mengikat namun bersyarat, karena dapat berubah akibat beberapa faktor eksternal seperti:

1. Keterlambatan dari merchant dalam memproses pesanan;
2. Ketidaksesuaian alamat atau penerima tidak dapat dihubungi;
3. Gangguan logistik (cuaca ekstrem, bencana alam, atau *force majeure* lainnya).

Prosedur operasional standar PT Paxel mencakup:

1. Verifikasi informasi pengiriman oleh kurir;

³⁵⁷ R Onggianto dan G P Soemartono, "Pertanggungjawaban Hukum terhadap Ketidaksesuaian Informasi dalam Perjanjian Kredit oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan," *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development* 6, no. 4 (2024): 1118–32.

2. Pelacakan digital dan notifikasi status paket;
3. Validasi identitas penerima saat pengantaran;
4. Fasilitas layanan pelanggan jika terjadi kendala.

Dalam dokumen Terms and Conditions, disebutkan bahwa jika keterlambatan atau kerusakan terjadi karena kelalaian Paxel, maka konsumen dapat mengajukan klaim maksimal 3 hari setelah barang diterima. Bentuk pertanggungjawaban ini mencakup pengembalian dana hingga maksimal Rp1.000.000 apabila dilampirkan bukti video unboxing dan bukti transaksi.

Dari sudut pandang hukum, estimasi waktu pengiriman dan SOP tersebut merupakan bagian dari objek perjanjian yang bersifat prestasi. Jika waktu atau tata cara pengiriman dilanggar tanpa alasan yang sah, maka dapat dianggap sebagai wanprestasi, yang menimbulkan hak bagi konsumen untuk menuntut kompensasi sebagaimana dijamin oleh Pasal 19 UUPK dan Pasal 1243 KUH Perdata tentang ganti rugi akibat kelalaian dalam pemenuhan perikatan.

Bentuk Tanggung Jawab Hukum PT Paxel

1. Dasar Hukum Pertanggung jawaban Pelaku Usaha dalam UUPK

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi dasar normatif utama dalam menetapkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Pasal 19 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Tanggung jawab tersebut bersifat mutlak (strict liability) dan tidak dapat dikurangi melalui klausula baku yang memberatkan konsumen. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau bentuk

kompensasi lain, dan harus diberikan maksimal dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi.

Dengan merujuk pada regulasi tersebut, tanggung jawab PT Paxel sebagai penyedia jasa logistik meliputi kewajiban menjamin bahwa makanan yang dikirimkan sampai dalam kondisi yang layak konsumsi dan sesuai spesifikasi.

2. Syarat dan Mekanisme Klaim dalam Terms and Conditions PT Paxel

Berdasarkan dokumen *Terms and Conditions PaxelMarket* (berlaku sejak 1 Januari 2025), PT Paxel menetapkan bahwa klaim atas kerusakan barang dapat diajukan oleh konsumen dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Klaim diajukan maksimal 3 hari kalender sejak barang diterima;
2. Konsumen wajib menyertakan video unboxing tanpa jeda dari awal hingga akhir;
3. Disertakan bukti pembelian, seperti invoice atau bukti transfer.

PT Paxel menyebutkan bahwa ganti rugi maksimal untuk produk makanan tertentu seperti frozen food, perishable food, dan long-life food adalah sebesar Rp1.000.000, dan hanya berlaku jika konsumen menambahkan fitur *Safe Food Guarantee (Jaminan Makanan Aman)* saat pemesanan.

Dari segi hukum, skema ini menunjukkan adanya bentuk tanggung jawab terbatas, yang bersifat kontraktual dan administratif. Namun, apabila mekanisme klaim tersebut terlalu memberatkan konsumen atau membatasi hak hukum secara sepihak, maka dapat dikategorikan sebagai klausula eksonerasi yang bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) UUPK.

3. Analisis Ketentuan Ganti Rugi: Batas Maksimal dan Pembuktian

Mekanisme tanggung jawab PT Paxel secara eksplisit membatasi nilai ganti rugi dan mengatur beban pembuktian

secara ketat di pihak konsumen. Dalam praktiknya, kondisi ini dapat menyulitkan konsumen, terutama:

1. Jika tidak sempat merekam video unboxing,
2. Jika produk rusak akibat penanganan Paxel namun tidak dapat dibuktikan secara visual.

Hal ini menimbulkan pertanyaan hukum mengenai keseimbangan hak dan kewajiban dalam hubungan kontraktual. Menurut Yunus Husein (2000:47), pelaku usaha tidak dapat menggunakan pembatasan tanggung jawab untuk menghindari kewajiban utama yang berkaitan langsung dengan hak konsumen atas barang yang aman dan layak konsumsi.

meskipun Paxel telah menyediakan mekanisme ganti rugi, keberlakuan batas maksimal dan pembuktian administratif tersebut tetap harus dinilai dari segi kewajaran, aksesibilitas, dan kemanfaatannya bagi konsumen.

4. Evaluasi Terhadap Prinsip Itikad Baik dan Perlindungan Konsumen

Prinsip **itikad baik** dalam transaksi konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf a UUPK, mengharuskan pelaku usaha untuk bertindak secara jujur dan adil dalam seluruh proses usaha. Pelaku usaha wajib menjelaskan kondisi produk, risiko yang mungkin terjadi, dan menyediakan sistem penanganan keluhan yang terbuka dan tidak merugikan konsumen.

Evaluasi terhadap praktik PT Paxel menunjukkan bahwa perusahaan telah berusaha menerapkan prinsip itikad baik melalui:

1. Informasi terbuka dalam aplikasi mengenai ketentuan layanan,
2. Fasilitas pelaporan dan pelacakan digital,
3. Penyediaan kompensasi dalam bentuk *Safe Food Guarantee*.

Namun, penerapan prinsip tersebut belum sepenuhnya ideal jika dikaitkan dengan:

1. Pemberlakuan batasan nilai kompensasi,
2. Syarat pembuktian video unboxing yang ketat,
3. Pengalihan tanggung jawab ke merchant dalam beberapa kasus, yang dapat mengaburkan pertanggungjawaban langsung Paxel.

Dalam analisis hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha yang menempatkan beban tanggung jawab secara tidak proporsional kepada konsumen dapat dinilai tidak memenuhi prinsip kepatuhan hukum, dan mekanisme tersebut perlu dikaji ulang untuk memastikan kepentingan konsumen tetap terlindungi secara optimal.

5. Analisis Yuridis terhadap Praktik PT Paxel Kesesuaian Antara Terms and Conditions dengan UUPK

Dalam dokumen *Terms and Conditions* PaxelMarket, PT Paxel mencantumkan sejumlah ketentuan yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dalam proses pengiriman makanan. Secara umum, pengaturan tersebut telah memenuhi unsur transparansi, terutama dalam:

1. Penjelasan klasifikasi produk makanan (frozen, perishable, long-life),
2. Ketentuan suhu pengiriman,
3. Prosedur klaim dan kompensasi.

Namun, dari sisi kesesuaian dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), terdapat beberapa klausula yang berpotensi bertentangan, khususnya dalam hal:

1. Pembatasan tanggung jawab maksimum (Rp1.000.000),
2. Pembuktian kerugian yang membebani konsumen secara administratif (wajib video unboxing).

Menurut **Pasal 18 ayat (1) UUPK**, pelaku usaha dilarang membuat klausula baku yang isinya mengalihkan tanggung jawab atau membebaskan diri dari tanggung jawab atas

barang dan/atau jasa yang dijual. Dengan demikian, apabila tanggung jawab Paxel atas kerusakan makanan dibatasi melalui syarat administratif yang tidak rasional bagi semua konsumen, maka hal tersebut tidak sesuai dengan semangat UUPK.

Analisis terhadap Klausula Eksonerasi dan Keadilan Substansial

Klausula eksonerasi adalah ketentuan dalam perjanjian yang dimaksudkan untuk membatasi atau menghapus tanggung jawab pelaku usaha. Dalam praktik PT Paxel, bentuk klausula eksonerasi dapat dilihat dari:

1. Pernyataan bahwa kerusakan barang di luar tanggung jawab Paxel jika tidak dapat dibuktikan dengan video unboxing;
2. Pernyataan bahwa keterlambatan akibat force majeure atau kesalahan merchant tidak menjadi tanggung jawab Paxel;
3. Ketentuan bahwa tanggung jawab Paxel hanya berlaku jika konsumen membeli fitur *Safe Food Guarantee*.

Menurut Shidarta (2006:99), klausula eksonerasi tidak boleh diterapkan dalam transaksi dengan konsumen secara mutlak karena menghilangkan hak substansial yang dijamin oleh undang-undang. Hal ini bertentangan dengan asas perlindungan hukum yang seimbang.

meskipun klausula tersebut sah secara kontraktual, secara substansial dapat dinilai tidak adil dan inkonstitusional apabila membatasi akses konsumen terhadap hak ganti rugi yang dijamin oleh Pasal 19 UUPK.

Tinjauan terhadap Aspek Wanprestasi dalam Pengiriman yang Merugikan

Dalam hukum perdata, khususnya Pasal 1238 dan 1243 KUH Perdata, wanprestasi terjadi apabila pihak yang berkewajiban tidak melaksanakan prestasinya secara tepat

waktu atau tidak sesuai dengan isi perikatan, dan hal tersebut menimbulkan kerugian bagi pihak lain.

Dilihat dari PT Paxel, wanprestasi dapat terjadi jika:

1. Produk makanan dikirim terlambat sehingga tidak layak konsumsi;
2. Penanganan tidak sesuai SOP sehingga makanan rusak atau tercemar;
3. Sistem pengemasan tidak sesuai standar yang telah dijanjikan kepada konsumen.

Apabila kerusakan atau keterlambatan terbukti berasal dari kelalaian internal Paxel (misalnya: gudang transit tidak berpendingin, keliru rute, atau kurir terlambat), maka hal tersebut merupakan bentuk wanprestasi. Konsumen berhak atas ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK dan Pasal 1243 KUH Perdata, tanpa perlu tambahan beban administratif yang memberatkan.

Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak dalam Kasus Pengiriman Makanan

Prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) mengharuskan pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan kepada konsumen, tanpa harus membuktikan unsur kesalahan terlebih dahulu. Prinsip ini telah menjadi bagian integral dalam hukum perlindungan konsumen modern, terutama untuk produk atau jasa yang memiliki risiko tinggi, seperti makanan dan farmasi.

Produk makanan yang dikirimkan melalui Paxel termasuk kategori barang dengan risiko kesehatan, sehingga semestinya prinsip tanggung jawab mutlak diberlakukan. Artinya, ketika barang yang dikirim rusak dan membahayakan konsumen, Paxel tetap wajib bertanggung jawab meskipun tidak terbukti secara langsung melakukan kesalahan—kecuali jika dapat membuktikan sebaliknya.

Dalam praktiknya, Paxel justru membebani konsumen untuk membuktikan kesalahan melalui video unboxing dan

syarat administratif lainnya. Model ini justru berpotensi bertentangan dengan prinsip tanggung jawab mutlak yang seharusnya melindungi konsumen dari beban pembuktian yang sulit dilakukan secara praktis.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap tanggung jawab hukum PT Paxel dalam pengiriman paket makanan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Mekanisme pengiriman makanan oleh PT Paxel melalui layanan PaxelMarket telah dirancang dengan sistem digital yang terintegrasi, mencakup klasifikasi makanan, ketentuan pengemasan, suhu pengiriman, dan estimasi waktu pengantaran. Sistem ini menunjukkan bahwa PT Paxel telah menetapkan standar logistik yang spesifik untuk produk makanan, khususnya frozen food dan perishable food.
2. PT Paxel menetapkan tanggung jawab terbatas atas kerusakan barang, dengan ketentuan administratif yang cukup ketat, seperti kewajiban menyertakan video unboxing tanpa jeda dan bukti pembelian. Meskipun terdapat kompensasi maksimal hingga Rp1.000.000 melalui fitur Safe Food Guarantee, skema ini belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip tanggung jawab mutlak sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
3. Terdapat klausula eksonerasi dalam Terms and Conditions PT Paxel yang secara substansial membatasi hak konsumen dan berpotensi bertentangan dengan Pasal 18 UUPK. Beban pembuktian yang sepenuhnya dibebankan kepada konsumen dapat mengurangi efektivitas perlindungan hukum yang semestinya diperoleh.
4. Dalam perspektif hukum perdata, kerusakan atau keterlambatan pengiriman yang disebabkan oleh kelalaian internal Paxel dapat dikategorikan sebagai

wanprestasi, sehingga menimbulkan kewajiban ganti rugi kepada konsumen. Oleh karena itu, PT Paxel seharusnya tetap bertanggung jawab meskipun tidak terdapat bukti kelalaian langsung, mengingat sifat makanan sebagai produk risiko tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Batubara, E, U Hasan, dan Windarto. "Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Zaaken: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 4, no. 3 (2023).

Hikmawati, P., et al. (2024). Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen: Perbandingan Pengaturan Beberapa Negara. Pusat Perancangan Undang-Undang, Badan Keahlian DPR RI.

Jonas, H C. "Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kasus Kerugian Barang Dalam Pengiriman." *KANJOLI Business Law Review* 2, no. 1 (2024): 28–38.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Lumba, Hermawan, dan Sumiyati. *Pengangkutan dan Ekspedisi Barang: Perspektif Hukum dan Manajemen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2014.

Onggianto, R, dan G P Soemartono. "Pertanggungjawaban Hukum terhadap Ketidaksesuaian Informasi dalam Perjanjian Kredit oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan." *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development* 6, no. 4 (2024): 1118–32.

Parawasansa, A U S, dan A E Mahanani. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Festival Musik yang Dibatalkan oleh Panitia Penyelenggara." *UNES Law Review* 6, no. 2 (2024): 7047–56.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2024 tentang Perlindungan Konsumen.

Prayuti, Y. "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital: Analisis Hukum terhadap Praktik E-Commerce dan Perlindungan Data Konsumen di Indonesia." *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (2024): 903–13.

PT Paxel. (2025). Terms and Conditions of PaxelMarket Services. Tersedia di: <https://paxel.co/en/terms-and-conditions>

Rimanda, F, Syarifudin, dan S N Fitri. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Salah Dalam Menafsirkan Iklan." *Jurnal Ruang Hukum* 2, no. 1 (2023): 7–14.

Saleh, I, N M Kasim, dan D A Bakung. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen." *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara* 1, no. 3 (2023): 358–69.

Saragih, D H. "Tanggung Jawab Hukum Jasa Ekspedisi dalam Pengajuan Klaim atas Kerusakan dan Hilangnya Barang Kiriman pada PT Lion Parcel di Kota Medan." *MORFAI: Jurnal Ilmiah Multi-Disiplin Indonesia* 3, no. 1 (2023).

Shidarta. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2000.

Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2005.

Sutedi, Adrian. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42).