

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Bahwa PT. Paxel melakukan wanprestasi yang dimana PT. Paxel selaku pelaku usaha telah lalai dalam berusaha karena sudah menginkar janji dengan konsumen dengan yang sudah disepakati dengan peraturan yang dibuat dan berlaku di PT. Paxel tersebut. Hal ini juga melanggar kewajiban PT. Paxel dalam ketentuan yang dituliskan oleh PT. Paxel maupun di Undang-Undang. Oleh karena itu dikenakannya Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen karna melanggar Pasal 19 ayat (2) yang dimana sanksi administratif yang dimana harus membayar ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen.
  
2. Prinsip Tanggung Jawab yang dilakukan berdasarkan unsur kelalaian dimana PT. Paxel sudah melakukan kelalaian atas pengeraannya bahwa barang yang dikirim telah telat datang dan sudah dalam kedaan rusak yang menyebabkan kerugian maka atas penyelesaiannya di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sudah mengupayakan penyelesaian kasus kerusakan barang yang dimana hasil keputusannya dengan mediasi. BPSK sebagai penengah atas musyawarah yang terjadi kepada kedua belah pihak dan memberikan saran dan pengarahan yang positif dan sesuai dengan kasus yang kedua belah pihak alami. Putusan yang dikeluarkan adalah hasil kesepakatan dari kedua belah pihak bahwa PT. Paxel akan membayar ganti rugi sesuai dengan persetujuan yang dibuat selama mediasi dengan konsumen tersebut. Pembayaran ganti rugi menjadi tanggung jawab PT. Paxel selaku pelaku usaha yang di dalam peraturan yang dibuat akan bertanggung jawab sepenuhnya untuk melaksanakan ganti rugi sesuai dengan kesepakatan pembayaran dengan

konsumen yang mengalami kerugian. Tanggung jawab ini juga dituliskan di Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk bukti pembayaran ganti rugi sebagai aturan hukum yang berlaku di Indonesia.

## B. Saran

1. Untuk pemerintah, pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah berjalan dengan baik namun banyak konsumen yang kurang mendapatkan haknya dalam persengketaan konsumen dengan pelaku usaha maka agar diharapkan untuk pemberian yang lebih baik dan mengikuti aturan seiring dengan perubahan zaman yang berlaku. Selain itu dibuat edukasi penting kepada konsumen untuk selalu memperhatikan barang atau jasa sebelum digunakan.
2. Untuk perusahaan PT. Paxel dan perusahaan jasa kirim lainnya, dilihat kembali barang yang dikirimkan yang berbentuk apa dalam paket tersebut, karena tak jarang banyak di tempat jasa kirim tidak dilihat dulu paket apa yang dikirim sehingga dikirim rusak. Selain itu PT. Paxel untuk dapat lebih cepat dan responsive untuk menjawab keluhan konsumennya Ketika paketnya bermasalah sehingga saat terjadi permasalahan dapat ditangani dengan cepat tanpa ada perselisihan. Untuk saat penaruh barang di tempat transit atau saat dikirim ke penerima barang dimohon untuk hati-hati. Dikarenakan belum ada jaminan jika barang bermasalah, sebaiknya diberikan jaminan atau tambahan biaya untuk asuransi jika barang bermasalah dan untuk konsumen untuk berhati-hati dan tidak perlu ragu jika kerusakan barang namun belum dibayarkan maka bisa dilaporkan kepada lembaga penyelesaian sengketa konsumen agar diselesaikan permasalahan yang terjadi.