AHKAM
Jurnal Hukum Islam dan Humaniora

p-ISSN: 2964-6332
e-ISSN: 2964-6340

Terindeks: Dimensions, Scilit, Lens, Semantic, Crossref Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/ahkam.v4i4.7525

TANGGUNG JAWAB HUKUM JASA EKSPEDISI ATAS KERUGIAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI PT ANTAR JASA INDONESIA)

Legal Responsibility of Expedition Services for Consumer Losses (Case Study at PT Antar Jasa Indonesia)

Dara Puspita & Fani Budi Kartika
Universitas Potensi Utama
darapuspita240401@gmail.com; fanibudikartika@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Aug 22, 2025	Sep 16, 2025	Sep 28, 2025	Oct 2, 2025

Abstract

This study is motivated by the ongoing weakness in the implementation of legal responsibility by expedition service providers for consumer losses in the form of lost or damaged goods, despite the existence of consumer protection regulations. The research focuses on the prevailing legal framework, the form of legal responsibility held by PT. Antar Jasa Indonesia as a business operator, and the effectiveness of dispute resolution mechanisms available to consumers. The objective is to provide a comprehensive analysis of the legal basis governing the liability of expedition service providers, the practical implementation of such liability, and the obstacles that hinder effective consumer protection. The methodology employed combines normative and empirical juridical approaches, utilizing statutory, conceptual, and sociological perspectives. Normative analysis was conducted on Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection and the Indonesian Civil Code, while empirical analysis involved a case study of claim handling and dispute resolution practices at PT. Antar Jasa Indonesia. The findings reveal that, normatively, business operators are obliged to compensate consumers for losses; however, in practice, the implementation of this

AHKAM is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

responsibility remains suboptimal. Contributing factors include a lack of legal awareness among consumers, weak regulatory oversight, and claim procedures that are insufficiently transparent and inefficient. The study concludes that the legal responsibility of PT. Antar Jasa Indonesia has not yet fully ensured maximum protection for consumers. The implications highlight the need to strengthen consumer complaint systems, enhance corporate transparency and accountability, and harmonize operational standards with consumer protection principles to ensure legal certainty and fairness for all parties.

Keywords: Legal Responsibility; Expedition Services; Lost Goods; Damaged Goods; Consumer Protection.

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih lemahnya implementasi tanggung jawab hukum penyedia jasa ekspedisi terhadap kerugian konsumen berupa kehilangan dan kerusakan barang, meskipun regulasi perlindungan konsumen telah tersedia. Fokus kajian diarahkan pada pengaturan hukum yang berlaku, bentuk tanggung jawab hukum PT. Antar Jasa Indonesia sebagai pelaku usaha, serta efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa bagi konsumen. Tujuan penelitian ini adalah memberikan analisis komprehensif mengenai dasar hukum yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha jasa ekspedisi, implementasi tanggung jawab tersebut dalam praktik operasional, serta hambatan yang mengurangi efektivitas perlindungan konsumen. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dan empiris dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan sosiologis. Analisis normatif dilakukan terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sedangkan analisis empiris dilakukan melalui studi terhadap praktik penanganan klaim dan penyelesaian sengketa di PT. Antar Jasa Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen, namun dalam praktiknya penerapan tanggung jawab ini belum optimal. Faktor penghambat mencakup minimnya edukasi hukum kepada konsumen, lemahnya pengawasan, serta prosedur klaim yang kurang transparan dan efisien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa tanggung jawab hukum PT. Antar Jasa Indonesia belum sepenuhnya memberikan perlindungan maksimal bagi konsumen. Implikasinya menekankan pentingnya penguatan sistem pengaduan konsumen, peningkatan transparansi dan akuntabilitas perusahaan, serta harmonisasi standar operasional dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen guna menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi para pihak.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Hukum; Jasa Ekspedisi; Kehilangan Barang; Kerusakan Barang; Perlindungan Konsumen.

PENDAHULUAN

Perkembangan jasa pengiriman barang di Indonesia semakin pesat seiring meningkatnya aktivitas perdagangan dan e-commerce. Namun, di balik kemajuan tersebut masih banyak muncul permasalahan berupa kehilangan dan kerusakan barang kiriman yang menimbulkan kerugian konsumen. Data internal PT. Antar Jasa Indonesia menunjukkan bahwa pada periode 2023–2024 tercatat 127 pengaduan konsumen, di mana kasus kehilangan

(33,07%) dan kerusakan barang (28,35%) menjadi keluhan paling dominan (Data Primer Wawancara dan Arsip Internal PT. Antar Jasa Indonesia, 2025). Fenomena ini menggambarkan masih adanya kesenjangan antara harapan konsumen akan layanan yang aman dengan praktik operasional perusahaan

Menurut teori tanggung jawab hukum, setiap pelaku usaha wajib menanggung kerugian yang ditimbulkan akibat jasa yang diberikannya (Kelsen, 2006:118). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 19 juga menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi (UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 19). Oleh karena itu peneliti memandang penting untuk mengkaji tanggung jawab hukum PT. Antar Jasa Indonesia sebagai bentuk implementasi perlindungan konsumen dalam praktik jasa ekspedisi.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menyoroti aspek tanggung jawab hukum perusahaan ekspedisi. Nugroho dkk. (2018) menekankan hak konsumen atas kompensasi (Nugroho dkk., 2018), sementara Suryani (2021) menyoroti klausul eksonerasi yang merugikan konsumen (Suryani, 2021). Namun, penelitian-penelitian tersebut belum banyak membahas bagaimana tanggung jawab hukum perusahaan dijalankan pada tingkat praktik operasional, khususnya dalam konteks PT. Antar Jasa Indonesia yang masih menggunakan sistem konvensional. Di sinilah letak kesenjangan penelitian ini.

Fokus penelitian ini adalah tanggung jawab hukum PT. Antar Jasa Indonesia terhadap kerugian konsumen akibat kehilangan dan kerusakan barang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan hukum perlindungan konsumen dalam konteks jasa ekspedisi, menguraikan bentuk tanggung jawab hukum PT. Antar Jasa Indonesia atas kerugian konsumen, serta menilai efektivitas proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan perusahaan ekspedisi.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus pada PT. Antar Jasa Indonesia. Penelitian dirancang dengan metode yuridis normatif dan empiris, yaitu mengkaji aturan hukum serta memadukannya dengan data lapangan. Partisipan penelitian meliputi pihak internal perusahaan dan konsumen yang pernah mengalami kehilangan atau kerusakan barang, yang dipilih secara sengaja sesuai dengan kebutuhan penelitian. Data dikumpulkan melalui wawancara langsung, pengumpulan arsip pengaduan,

serta telaah bahan hukum primer dan sekunder. Selanjutnya, data dianalisis secara deskriptif dengan cara menyederhanakan dan mengelompokkan informasi, kemudian dibandingkan dengan aturan hukum yang berlaku, sehingga dapat ditarik kesimpulan mengenai tanggung jawab hukum PT. Antar Jasa Indonesia dalam praktik.

HASIL

1. Gambar Umum PT. Antar Jasa Indonesia

PT. Antar Jasa Indonesia (selanjutnya disebut PT. AJI) merupakan salah satu perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang jasa ekspedisi atau pengangkutan barang. Perusahaan ini didirikan dengan tujuan memberikan layanan pengiriman barang secara cepat, aman, dan terjangkau, baik dalam skala antar kota maupun antar provinsi. Dalam menjalankan usahanya PT. Antar Jasa Indonesia mengandalkan sistem distribusi melalui jalur darat dan laut dengan menjalin kerja sama dengan berbagai mitra pengangkut serta agen pengiriman lokal di sejumlah wilayah operasionalnya termasuk wilayah Sumatera Utara dan sekitarnya.

Sebagai pelaku usaha yang bergerak di sektor logistik dan pengangkutan, PT. Antar Jasa Indonesia tunduk pada ketentuan hukum umum yang berlaku di Indonesia khususnya yang berkaitan dengan tanggung jawab terhadap barang yang dikirimkan. Dalam operasionalnya PT. Antar Jasa Indonesia mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) internal yang mengatur teknis pengiriman barang, mulai dari penerimaan barang, pengemasan, pencatatan resi, hingga penyelesaian pengaduan apabila terjadi kehilangan atau kerusakan selama pengangkutan (Anindya Putri, "Tanggung Jawab Hukum Jasa Ekspedisi dalam Perlindungan Konsumen," Jurnal Hukum & Pembangunan, Vol. 53 No. 1 (2023). SOP ini juga mencakup pedoman mengenai waktu penyampaian, tata cara pengajuan klaim, dan mekanisme kompensasi yang dapat diberikan kepada konsumen (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

Namun demikian berdasarkan wawancara dengan pihak internal perusahaan, diakui bahwa implementasi SOP tersebut masih menghadapi tantangan. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman dari pihak konsumen terkait prosedur yang berlaku, terutama menyangkut hak dan kewajiban dalam hal pengemasan dan tanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan (Nur Aini, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik Jasa Ekspedisi," Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 5 No. 2, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun

PT. Antar Jasa Indonesia telah berupaya menjalankan tanggung jawab usahanya secara administratif, tetapi kesesuaian antara SOP perusahaan dan norma hukum positif belum sepenuhnya sinkron.

Dalam konteks penelitian ini PT. Antar Jasa Indonesia dipilih sebagai objek studi karena adanya sejumlah keluhan dari konsumen terkait kehilangan atau kerusakan barang yang belum memperoleh penyelesaian hukum yang memuaskan. Hal ini mendorong peneliti untuk menelusuri sejauh mana bentuk tanggung jawab hukum perusahaan tersebut dapat dipertanggungjawabkan menurut kerangka hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia.

2. Temuan Lapangan

Wawancara dengan Pihak PT. AJI

Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan narasumber dari internal PT. Antar Jasa Indonesia yaitu saudari Eki Susanti selaku staf bagian penjualan dan layanan konsumen. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab hukum PT. Antar Jasa Indonesia terhadap kerusakan atau kehilangan barang berdasarkan SOP dan praktik di lapangan.

Dari hasil wawancara tersebut, diperoleh informasi bahwa PT. Antar Jasa Indonesia telah memiliki prosedur pengaduan formal yang dapat diakses konsumen yaitu melalui pengisian formulir keluhan yang disertai dengan bukti fisik kerusakan atau kehilangan barang, bukti pengiriman (resi), serta informasi kontak pengirim dan penerima. Setelah klaim diterima, bagian layanan akan meneruskannya ke tim operasional untuk dilakukan investigasi.

Perusahaan juga menyampaikan bahwa kompensasi atau ganti rugi diberikan apabila hasil investigasi menyatakan bahwa kerusakan atau kehilangan terjadi akibat kesalahan dari pihak pengangkut (wawancara eky susanti, 14 Juni 2025). Namun, nominal kompensasi tidak selalu setara dengan nilai barang. Umumnya perusahaan memberikan ganti rugi sebagian sesuai ketentuan internal.

Meskipun prosedur telah tersedia, PT. Antar Jasa Indonesia mengakui masih terdapat hambatan, seperti keterlambatan pelaporan dari konsumen, kurangnya bukti pendukung, atau konsumen yang tidak memahami isi formulir. Perusahaan juga menyatakan bahwa belum ada regulasi nasional yang secara teknis mengatur standar penggantian kerugian untuk jasa

ekspedisi, sehingga PT. Antar Jasa Indonesia mengacu pada kebijakan internal sebagai acuan (Rizky Ananda, "Regulasi dan SOP dalam Industri Ekspedisi," Jurnal Sosio Legal, 2022).

Dengan demikian wawancara ini menunjukkan bahwa tanggung jawab hukum telah dijalankan dalam batas internal perusahaan, namun belum sepenuhnya memenuhi standar normatif sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, masih terdapat celah dalam regulasi yang menyebabkan interpretasi tanggung jawab bersifat subjektif dari sisi pelaku usaha.

Wawancara Konsumen PT.Antar Jasa Indonesia

Wawancara dilakukan terhadap empat orang konsumen yang pernah menggunakan jasa pengiriman dari PT. Antar Jasa Indonesia. Masing-masing konsumen memiliki pengalaman berbeda dalam menyikapi tanggung jawab perusahaan atas kerusakan atau kehilangan barang kiriman. Keempat narasumber dipilih secara acak berdasarkan riwayat aduan atau pengalamannya dalam menggunakan jasa PT. AJI dalam kurun waktu dua tahun terakhir.

Konsumen pertama, inisial R.S., menyatakan bahwa ia merasa puas dengan penanganan keluhan dari pihak PT. Antar Jasa Indonesia. Dalam kasusnya, terjadi keterlambatan pengiriman disertai kerusakan kecil pada barang. Setelah melaporkan ke customer service, pihak PT. Antar Jasa Indonesia merespons dengan cepat, melakukan pengecekan, dan memberikan kompensasi berupa penggantian biaya sebagian. R.S. menyebutkan bahwa meskipun tidak sepenuhnya mendapatkan nilai barang kembali tetapi sikap tanggap dan profesionalisme perusahaan menjadi bentuk tanggung jawab yang cukup baik.

Konsumen kedua, D.T., seorang pelaku usaha kecil, juga mengungkapkan pengalaman serupa. Ia mengirimkan produk elektronik yang mengalami kerusakan saat diterima oleh pelanggan. PT. Antar Jasa Indonesia menerima laporan, melakukan investigasi, dan mengakui adanya benturan dalam pengiriman. Perusahaan kemudian memberikan kompensasi dalam bentuk tunai dan voucher diskon. D.T. merasa bahwa PT. Antar Jasa Indonesia telah menjalankan prosedur tanggung jawabnya secara memadai, meskipun tidak seluruh kerugian diganti.

Sementara itu, dua konsumen lain, M.F. dan H.A., memberikan tanggapan yang berbeda. M.F. menyatakan bahwa ia telah mengikuti seluruh prosedur pengaduan perusahaan ketika barangnya hilang dalam pengiriman. Namun, ia merasa kecewa karena tidak ada

kepastian mengenai nilai ganti rugi dan waktu penyelesaiannya. Ia menilai bahwa meskipun PT. AJI menjalankan prosedur internal tidak ada kejelasan hukum yang menjamin hak konsumen secara maksimal.

Hal serupa disampaikan oleh H.A., konsumen yang mengalami kerusakan barang dalam jumlah besar. H.A. menyampaikan bahwa prosedur klaim telah ia jalankan dengan lengkap tetapi hasilnya tetap mengecewakan karena kompensasi hanya sebagian kecil dan tanpa transparansi mekanisme penghitungan. Ia menilai bahwa prosedur internal perusahaan bersifat tertutup dan tidak menjamin keadilan hukum bagi konsumen (Hernawan, "Strict Liability dalam Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia," Jurnal Legislasi Indonesia, 2020).

Dari hasil wawancara dengan keempat konsumen tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun PT. AJI telah memiliki mekanisme pertanggungjawaban, efektivitasnya masih dipengaruhi oleh subjektivitas kebijakan internal dan keterbatasan hukum positif. Dua konsumen mengakui adanya bentuk tanggung jawab prosedural yang dijalankan, namun dua lainnya merasakan adanya kekosongan hukum yang menyebabkan perlindungan terhadap hak konsumen belum maksimal.

Tabel 1. Ringkasan Wawancara Konsumen PT.Antar Jasa Indonesia

Inisial Konsumen	Masalah yang Dialami	Respon Perusahaan	Penilaian Konsumen
R.S.	Barang rusak (bentur)	Cepat & tanggap	Puas
D.T.	Barang pecah	Dapat ganti rugi	Cukup Puas
M.F.	Barang hilang	Kompensasi sebagian	Tidak Puas
H.A.	Barang elektronik rusak	Penanganan tidak transparan	Tidak Puas

Sumber : PT.Antar Jasa Indonesia,diakses pada tanggal 14 Juni 2025

Studi Kasus

Dalam penelitian ini, peneliti mengangkat satu studi kasus sebagai bentuk konkret implementasi tanggung jawab hukum oleh PT. Antar Jasa Indonesia. Kasus ini berkaitan dengan pengiriman barang elektronik dari Medan ke Pekanbaru, yang mengalami kerusakan saat sampai di tangan penerima. Kronologi pengiriman menunjukkan bahwa pada tanggal 3 Maret 2025, seorang konsumen mengirimkan dua unit laptop dan satu printer melalui layanan reguler PT. AJI. Berdasarkan bukti resi dan hasil wawancara, diketahui bahwa barang diterima

di agen pengiriman dalam kondisi baik dan dikemas menggunakan dus bawaan pabrik tanpa lapisan pelindung tambahan seperti bubble wrap atau packing kayu. Barang tiba di Pekanbaru pada tanggal 6 Maret 2025, dan salah satu laptop diketahui mengalami keretakan pada layar saat diterima oleh pihak penerima. Setelah menerima pengaduan dari konsumen PT. Antar Jasa Indonesia melakukan investigasi internal. Proses ini mencakup pengecekan terhadap kondisi barang, pengemasan awal, riwayat perjalanan paket, dan keterlibatan pihak ketiga dalam pengangkutan.

Hasil investigasi menyimpulkan bahwa kerusakan kemungkinan besar disebabkan oleh benturan dalam perjalanan dan pihak perusahaan menilai bahwa pengemasan yang tidak sesuai standar menjadi salah satu faktor penyebab utama. Sebagai bentuk tanggung jawab PT. Antar Jasa Indonesia menawarkan kompensasi sebesar 50% dari nilai barang yang rusak dan memberikan voucher pengiriman gratis untuk transaksi selanjutnya. Pihak konsumen menerima penyelesaian tersebut dengan catatan bahwa tidak semua nilai kerugiannya tergantikan (Dokumen Investigasi PT.AJI,2025).

Dari studi kasus ini, dapat dianalisis bahwa bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh PT. Antar Jasa Indonesia belum sepenuhnya memenuhi prinsip perlindungan konsumen secara optimal. Penilaian terhadap nilai kompensasi dilakukan sepihak berdasarkan kebijakan internal, tanpa merujuk kepada ketentuan yuridis eksplisit dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kelemahan lain yang ditemukan adalah pada sisi Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan yang tidak mengatur secara rinci tentang kewajiban pengemasan barang tertentu oleh konsumen, serta batas tanggung jawab hukum perusahaan dalam kasus kerusakan akibat benturan saat pengiriman (Rini Oktavia, "Kebutuhan Lex Specialis untuk Jasa Logistik," Jurnal Hukum Progresif, 2023). Akibatnya, konsumen berada dalam posisi hukum yang tidak pasti, karena SOP perusahaan menjadi satu-satunya acuan, bukan ketentuan hukum nasional.

3. Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen Oleh Jasa Ekspedisi

Pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam sektor jasa ekspedisi pada dasarnya berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini mengatur kewajiban pelaku usaha untuk bertindak jujur, bertanggung jawab, dan memberikan perlindungan yang adil kepada konsumen atas barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Dalam konteks layanan jasa ekspedisi,

tanggung jawab hukum pelaku usaha ditentukan dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa:

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

Ketentuan ini mengandung prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi tanpa harus dibuktikan unsur kesalahannya. Dalam praktik ekspedisi hal ini berlaku saat terjadi kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan pengiriman barang, di mana konsumen berhak menuntut kompensasi yang proporsional.

Selain itu, Pasal 7 huruf c dan d UUPK menyebutkan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta memberikan jaminan atau garansi atas barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen. Dalam jasa ekspedisi, informasi ini mencakup ketentuan pengiriman, estimasi waktu, risiko, dan tanggung jawab perusahaan terhadap kemungkinan kerugian.

Adapun Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK secara tegas melarang adanya klausula baku yang menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha yang mana hal ini penting karena banyak perusahaan ekspedisi menetapkan pembatasan tanggung jawab dalam SOP internal mereka. Bila klausula ini merugikan konsumen dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, maka dianggap batal demi hukum.

Dari aspek penegakan hak Pasal 45 dan 46 UUPK memberi konsumen hak untuk menempuh jalur penyelesaian sengketa, baik secara litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini memperkuat posisi hukum konsumen yang dirugikan dalam transaksi jasa ekspedisi.

Selain UUPK, pengaturan lain yang turut relevan mencakup:

1. Pasal 1365 KUH Perdata mengenai perbuatan melawan hukum sebagai dasar gugatan ganti rugi bila terdapat kelalaian dalam pengangkutan.
2. Pasal 468 KUHD yang menyatakan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas barang yang diterimanya untuk diangkut sejak saat penerimaan hingga
penyerahan kepada penerima, meskipun pengaturan ini dianggap sudah tidak memadai untuk sistem ekspedisi modern berbasis digital.

3. Permendag No. 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha digital (termasuk logistik daring) dalam menjamin keandalan layanan terhadap konsumen.

Meskipun telah terdapat berbagai peraturan tersebut, belum tersedia lex specialis atau peraturan teknis khusus yang mengatur tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi secara menyeluruh, termasuk mengenai:

a) Standar kompensasi kerugian,
b) Prosedur klaim nasional,
c) Pembuktian kerusakan atau kehilangan,
d) Batas waktu pengaduan.

Ketiadaan ini menimbulkan kekosongan hukum yang berakibat pada dominasi SOP internal perusahaan dalam menentukan bentuk dan batas pertanggungjawaban. Kondisi ini dapat menyebabkan lemahnya posisi konsumen secara hukum ketika terjadi kerugian akibat jasa ekspedisi.

4. Bentuk Tanggung Jawab Hukum PT.Antar Jasa Indonesia Dalam Persepektif Perlindungan Konsumen.

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha tidak hanya diukur dari keberadaan peraturan internal, melainkan dari sejauh mana mekanisme tersebut mampu melindungi hak-hak konsumen secara efektif dan adil. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen PT. Antar Jasa Indonesia (AJI) sebagai pelaku usaha di sektor jasa ekspedisi berkewajiban melaksanakan tanggung jawab hukum terhadap konsumen atas setiap kerugian yang timbul akibat kehilangan atau kerusakan barang selama proses pengiriman. Kewajiban ini sejalan dengan amanat Pasal 19 ayat (1) UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang disediakan. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, PT. AJI menjalankan bentuk tanggung jawab hukum melalui mekanisme pengajuan klaim oleh konsumen. Bentuk tanggung jawab tersebut dijalankan melalui tiga instrumen utama, yaitu:

1. Verifikasi dan Investigasi Internal

Konsumen yang mengalami kerusakan atau kehilangan barang dapat mengajukan klaim secara daring atau langsung ke agen pengiriman. PT. AJI kemudian melakukan proses

verifikasi atas dokumen pendukung, seperti foto barang rusak, resi pengiriman, dan surat keterangan kehilangan. Selanjutnya, tim operasional internal melakukan investigasi terhadap penyebab kerusakan berdasarkan data pelacakan (tracking system) dan laporan dari kurir lapangan.

2. Pemberian Ganti Rugi

3. Berdasarkan hasil investigasi, PT. AJI memberikan bentuk kompensasi dalam tiga kategori:

a) Ganti uang tunai atas nilai barang (maksimum Rp500.000 untuk pengiriman reguler tanpa asuransi),

b) Penggantian ongkos kirim (refund) jika barang tidak sampai ke alamat tujuan,

c) Voucher pengiriman sebagai kompensasi atas keterlambatan ringan atau kerusakan parsial.Namun, bentuk kompensasi tersebut masih mengacu pada ketentuan internal, bukan pada nilai kerugian aktual yang dialami konsumen.

4. Tanggung Jawab Kontraktual Terbatas

PT. AJI secara eksplisit mencantumkan klausul pembatasan tanggung jawab dalam dokumen pengiriman (resi) yang menyatakan bahwa ganti rugi hanya diberikan sesuai ketentuan perusahaan, kecuali jika pengirim menggunakan layanan tambahan berupa asuransi pengiriman. Dalam praktiknya, perusahaan tidak menerapkan tanggung jawab mutlak (strict liability) yang meringankan beban pembuktian di pihak konsumen, sebagaimana seharusnya berlaku dalam konteks perlindungan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. AJI dan konsumen, diketahui bahwa perusahaan telah membentuk sistem prosedur penanganan klaim internal (SOP) yang mengatur alur penyelesaian keluhan konsumen. Tanggung jawab hukum yang dijalankan oleh PT. AJI dalam praktiknya mencakup:

1. Penerimaan laporan klaim konsumen, baik melalui agen maupun call center;
2. Verifikasi kelengkapan bukti, seperti nomor resi, bukti pengemasan, dan foto kerusakan;
3. Investigasi internal oleh tim operasional untuk melacak penyebab kerusakan atau kehilangan;
4. Pemberian kompensasi dalam bentuk penggantian barang (dalam batas nilai tertentu) atau pengembalian ongkos kirim, sesuai kategori klaim.

Apabila dikaitkan dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) UUPK PT. AJI memang telah menyediakan mekanisme ganti rugi atas kerugian konsumen. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya selaras dengan prinsip keadilan dan proporsionalitas sebagaimana diamanatkan

dalam asas perlindungan konsumen. Selain itu, klausul pembatasan tanggung jawab yang bersifat sepihak menempatkan posisi konsumen dalam keadaan yang lemah, karena harus tunduk pada kebijakan internal perusahaan, tanpa adanya standar nasional terkait nilai minimal ganti rugi atau batas waktu pengajuan klaim.

Secara yuridis bentuk tanggung jawab PT. AJI dapat dikatakan bersifat kontraktual administratif, bukan tanggung jawab hukum penuh sebagaimana dikehendaki Pasal 1365 KUHPer yang menegaskan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian mewajibkan pelaku untuk menggantinya. Di sisi lain, Pasal 468 KUHD mewajibkan pengangkut bertanggung jawab sejak barang diterima hingga diserahkan kepada penerima, kecuali dapat dibuktikan adanya keadaan memaksa (force majeure) atau kesalahan konsumen.

Dengan demikian bentuk tanggung jawab hukum PT. AJI sudah diakomodasi dalam struktur prosedural perusahaan, namun belum sepenuhnya menjamin keadilan substantif bagi konsumen. Ketergantungan pada SOP internal dan keterbatasan nilai kompensasi membuat perlindungan yang diberikan bersifat terbatas. Penyesuaian terhadap prinsip strict liability dan reformulasi kebijakan penggantian kerugian berbasis nilai aktual menjadi hal yang mendesak untuk diwujudkan.

5. Proses Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Implementasinya oleh PT. AJI

Sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab terhadap kerugian konsumen PT. Antar Jasa Indonesia telah mengembangkan mekanisme penyelesaian keluhan yang bersifat administratif dan bertingkat. Prosedur ini mencakup alur pengajuan klaim, verifikasi, investigasi internal, serta pemberian kompensasi. Upaya ini menjadi representasi bentuk nyata dari implementasi kewajiban hukum pelaku usaha sebagaimana tertuang dalam Pasal 19 UUPK.

Untuk mendukung pendekatan empiris dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data kasus nyata yang telah ditangani oleh PT. AJI selama periode Januari 2023 hingga Februari 2024. Data berikut dirangkum berdasarkan arsip internal dan diklasifikasikan berdasarkan jenis keluhan, bentuk kompensasi, serta status penyelesaiannya:

Tabel 3. Kasus Penyelesaian Keluhan Konsumen oleh PT. AJI Tahun 2023–2024

No	Jenis Keluhan	Bentuk Kerugian	Bentuk Kompensasi	Status Penyelesaian	Kesesuaian dengan UUPK
1	Barang hilang	Rp300.000	Ganti rugi tunai	Selesai	Sesuai
2	Barang rusak ringan	Rp150.000	Voucher pengiriman	Selesai	Sesuai
3	Barang rusak parah	Rp500.000	Ganti rugi tunai (parsial)	Selesai	Sebagian
4	Keterlambatan >3 hari	Rp80.000 (kerugian usaha)	Pengembalian ongkos kirim	Selesai	Sesuai
5	Barang tidak sampai	Tidak ditemukan barang	Ganti rugi sesuai nilai faktur	Selesai	Sesuai
6	Paket hilang sebagian	Rp200.000	Ganti rugi sebagian	Selesai	Sebagian
7	Paket rusak	Rp400.000	Voucher dan refund sebagian	Selesai	Sesuai
8	Barang cair bocor	Rp170.000	Refund ongkir	Selesai	Sesuai
9	Pecah barang elektronik	Rp650.000	Tidak diberi ganti rugi	Ditolak	Tidak Sesuai
10	Salah pengiriman	Rp100.000 (biaya ulang kirim)	Ongkir dikembalikan	Selesai	Sesuai
11	Kehilangan total	Rp1.200.000	Ditanggung oleh asuransi	Selesai	Sesuai
12	Barang terkontaminasi	Rp300.000	Refund ongkir	Selesai	Sesuai
13	Kardus penyok	Kerugian estetika	Voucher pengiriman berikutnya	Selesai	Sesuai
14	Salah alamat	Rp90.000	Ganti rugi ongkir	Selesai	Sesuai
15	Keterlambatan ekstrem	Rp600.000	Ganti rugi terbatas	Selesai	Sebagian
16	Dokumen hilang	Nilai strategis	Ganti rugi simbolik (Rp100.000)	Selesai	Tidak Sesuai
17	Barang retak ringan	Rp250.000	Refund ongkir	Selesai	Sesuai
18	Paket terbuka	Ketidaknyamanan	Voucher pengiriman	Selesai	Sesuai
19	Barang pecah kaca	Rp400.000	Ganti rugi Rp200.000	Selesai	Sebagian

No	Jenis Keluhan	Bentuk Kerugian	Bentuk Kompensasi	Status Penyelesaian	Kesesuaian dengan UUPK
20	Barang rusak karena hujan	Rp350.000	Tidak diberi kompensasi	Ditolak	Tidak Sesuai

Sumber : Data primer berdasarkan wawancara dengan pihak PT. Antar Jasa Indonesia dan dokumentasi internal perusahaan, diolah oleh penulis (2023–2024).

Dari tabel tersebut terlihat bahwa mayoritas keluhan telah diselesaikan melalui kompensasi yang bersifat administratif dengan metode paling umum adalah pengembalian ongkos kirim dan pemberian voucher. Namun, terdapat beberapa kasus yang tidak diberi kompensasi secara memadai khususnya ketika perusahaan berpegang pada klausul pembatasan tanggung jawab atas barang-barang tertentu (misalnya barang pecah belah, barang cair, atau barang yang tidak diasuransikan).

Dalam menghadapi sengketa akibat kerusakan atau kehilangan barang, konsumen memiliki hak hukum untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha jasa ekspedisi sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyatakan:

"Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum".

Sementara itu, Pasal 45 ayat (2) memberikan pilihan mekanisme penyelesaian sengketa secara litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme ini dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh keadilan secara lebih cepat, murah, dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dan studi kasus lapangan, proses penyelesaian sengketa yang ditempuh oleh konsumen PT. AJI secara umum terdiri dari dua tahap utama:

1. Penyelesaian Internal (Non-Litigasi) melalui SOP PT. AJI

a) Konsumen mengajukan keluhan melalui call center, email, atau kantor agen.
b) Perusahaan melakukan investigasi internal.
c) Kompensasi diberikan jika barang dinyatakan hilang/ rusak akibat kelalaian perusahaan.
d) Rata-rata durasi penyelesaian klaim antara 5–14 hari kerja.

2. Penyelesaian Eksternal

a) Bila konsumen tidak puas dengan hasil penyelesaian internal, konsumen dapat mengajukan:

1) Pengaduan ke BPSK setempat (jika tersedia di wilayahnya),
2) Gugatan ke pengadilan negeri.

Namun dalam praktiknya, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas konsumen tidak melanjutkan ke proses hukum eksternal karena:

a) Kurangnya pemahaman terhadap hak-hak hukum sebagai konsumen,
b) Ketiadaan BPSK di sebagian besar daerah tempat pengguna jasa berada,
c) Biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk litigasi relatif tinggi.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun mekanisme penyelesaian sengketa telah tersedia secara hukum, implementasinya belum efektif dalam menjamin keadilan substantif bagi konsumen. Proses internal perusahaan seperti milik PT. AJI lebih dominan digunakan, namun proses tersebut belum diawasi secara eksternal dan tidak tunduk pada standar nasional penyelesaian sengketa konsumen.

Lebih lanjut Pasal 60 UUPK juga mengatur mengenai sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen, yang meliputi:

1) Peringatan tertulis,
2) Penghentian kegiatan usaha sementara,
3) Kewajiban penarikan produk, atau Pencabutan izin usaha.

Jika dikaji lebih lanjut upaya penyelesaian oleh PT. AJI telah mencerminkan pemenuhan sebagian prinsip tanggung jawab hukum berdasarkan Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UUPK. Namun perlindungan yang diberikan masih tergantung pada interpretasi internal dan tidak selalu mencerminkan prinsip keadilan proporsional bagi konsumen. Tidak semua bentuk kerugian diakomodasi berdasarkan nilai aktual, dan dalam beberapa kasus konsumen masih menghadapi kendala administrasi yang cukup berat untuk memperoleh ganti rugi.

Dengan demikian, meskipun PT. AJI telah berupaya menyelesaikan keluhan konsumen melalui jalur administratif pola penyelesaiannya belum sepenuhnya konsisten dengan prinsip tanggung jawab penuh dan prinsip non-disclaimer sebagaimana dikehendaki dalam hukum perlindungan konsumen modern. Hal ini menjadi dasar bagi perlunya penyesuaian kebijakan internal perusahaan agar lebih berpihak pada kepentingan konsumen.

Namun hingga saat ini belum terdapat pelaporan atau penegakan sanksi administratif terhadap PT. AJI atas keluhan konsumen, sehingga dapat dikatakan bahwa perusahaan secara administratif masih berada dalam batas kepatuhan hukum yang dapat diterima.

6. Kesesuaian Standar Operasional Prosedur PT. Antar Jasa Indonesia dengan Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen

Berdasarkan analisis terhadap praktik perusahaan dan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab hukum PT. Antar Jasa Indonesia belum sepenuhnya memenuhi standar perlindungan hukum konsumen secara ideal. Hal ini ditinjau dari dua aspek utama: kesesuaian substantif dan kesesuaian prosedural.

1. Kesesuaian Substantif

Pasal 19 ayat (1) UUPK secara tegas 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." Namun, bentuk kompensasi yang diberikan oleh PT. AJI sebagian besar masih bersifat administratif dan tidak mencerminkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang seharusnya menjadi prinsip perlindungan konsumen.

Beberapa jenis kompensasi yang diberikan seperti voucher dan refund ongkir, dinilai tidak proporsional terhadap kerugian aktual konsumen. Selain itu pembatasan tanggung jawab yang dicantumkan dalam resi pengiriman berpotensi melemahkan posisi hukum konsumen karena menempatkan beban pembuktian sepenuhnya di pihak konsumen yang justru bertentangan dengan semangat perlindungan konsumen.

2. Kesesuaian Prosedural

Dalam hal prosedur penyelesaian keluhan PT. AJI telah memiliki mekanisme pengaduan berjenjang mulai dari layanan pelanggan hingga tim investigasi internal. Hal ini selaras dengan ketentuan Pasal 4 huruf (d) UUPK yang mengatur bahwa konsumen berhak untuk "didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan." Prosedur ini juga mencerminkan prinsip partisipasi konsumen dalam penyelesaian sengketa.

Namun, belum adanya unit penyelesaian sengketa internal yang independen atau alternatif di luar pengadilan (seperti mediasi oleh lembaga konsumen) membuat akses

keadilan konsumen masih terbatas. Padahal, Pasal 45 ayat (2) UUPK menekankan pentingnya penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

3. Evaluasi terhadap Sanksi Administratif

Pasal 60 UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha yang melanggar dapat dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis, penghentian kegiatan, penarikan barang dari peredaran, atau denda administratif. Dalam praktiknya, PT. AJI belum pernah dikenai sanksi administratif dari instansi pengawas, meskipun terdapat beberapa pengaduan yang tidak terselesaikan secara memadai.

Ketiadaan sanksi tersebut dapat dimaknai sebagai kekosongan penegakan hukum administratif, bukan karena tidak adanya pelanggaran, melainkan karena lemahnya fungsi pengawasan dan ketidakhadiran peraturan teknis pelaksana UUPK secara spesifik di sektor ekspedisi.

7. Analisis Kekosongan Hukum dalam Tanggung Jawab Pengangkutan Barang oleh Perusahaan Ekspedisi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu tantangan utama dalam perlindungan konsumen di sektor ekspedisi adalah tidak tersedianya aturan hukum yang secara khusus dan teknis mengatur tanggung jawab perusahaan pengangkutan atas kerusakan atau kehilangan barang. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan dasar perlindungan umum, namun belum tersedia regulasi sektoral atau lex specialis yang dapat mengatur secara rinci dan komprehensif kewajiban jasa ekspedisi dalam menyelesaikan klaim dan memberi kompensasi kepada konsumen.

Pasal 19 ayat (1) UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat kerusakan atau kehilangan barang. Namun, ketentuan ini bersifat sangat umum dan tidak mengatur mengenai:

a) Besaran ganti rugi minimal;

b) Tenggat waktu penanganan klaim;

c) Standar pengemasan;

d) Prosedur pengajuan pengaduan yang bersifat mengikat nasional.

Ketentuan Pasal 25 UUPK juga melarang pelaku usaha menerapkan sistem distribusi barang yang merugikan konsumen, namun tanpa indikator yang jelas norma ini menjadi kurang operasional. Maka setiap perusahaan termasuk PT. Antar Jasa Indonesia, cenderung menyusun dan menggunakan SOP internal secara sepihak.

Dalam hukum perdata, Pasal 1365 KUHPerdata mengatur mengenai perbuatan melawan hukum tetapi tidak memadai dalam mengatur secara eksplisit hubungan pengangkutan barang. Pasal 468 KUHD juga menyebutkan tanggung jawab pengangkut, namun ketentuan ini berasal dari sistem hukum kolonial dan tidak kompatibel dengan dinamika jasa ekspedisi modern, seperti sistem pelacakan digital, pengiriman tercepat, atau marketplace.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK mengakui jalur di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun banyak BPSK di daerah belum berjalan secara optimal bahkan tidak tersedia di beberapa wilayah sehingga mayoritas konsumen tidak memiliki akses terhadap jalur formal non-litigasi.

UUPK juga sebenarnya mengatur sanksi administratif dalam Pasal 60, antara lain berupa peringatan tertulis, penghentian usaha, penarikan barang, atau denda. Namun dalam praktik, belum ada perusahaan ekspedisi yang dikenai sanksi ini secara tegas, termasuk PT. AJI. Kondisi ini mengindikasikan lemahnya peran pengawasan dan ketegasan regulator dalam menegakkan hukum perlindungan konsumen.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kekosongan hukum yang terjadi tidak sepenuhnya mencerminkan kesalahan atau kelalaian perusahaan. Justru, perusahaan seringkali bekerja dalam ruang abu-abu regulasi yang tidak menyediakan kepastian norma. Upaya PT. AJI dapat dinilai cukup sejauh merujuk pada SOP internal, tetapi karena tidak ada standar nasional, perlindungan konsumen tetap bersifat tidak merata. Oleh sebab itu, diperlukan intervensi negara melalui pembentukan regulasi teknis sektor ekspedisi agar praktik pertanggungjawaban dapat dilaksanakan secara seimbang dan berkeadilan.

PEMBAHASAN

1. Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen oleh Jasa Ekspedisi

1. Analisis Hasil

2. Pengaturan perlindungan konsumen di bidang jasa ekspedisi telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 19 ayat (1) menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kehilangan yang dialami konsumen sebagai akibat penggunaan jasa. Selain itu, Pasal 1243 KUHPerdata juga menekankan bahwa apabila terjadi wanprestasi dalam suatu perjanjian, pihak yang dirugikan berhak atas ganti rugi. Dalam praktiknya, PT. Antar Jasa Indonesia (AJI) telah mengadopsi ketentuan ini dalam SOP internal, namun realisasinya belum konsisten. Prosedur klaim sering kali membebankan syarat administratif yang memberatkan konsumen dan besaran kompensasi ditentukan sepihak oleh perusahaan.

3. Perbandingan Literatur

4. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nugroho dkk. (2018) yang menegaskan pentingnya kompensasi penuh bagi konsumen yang mengalami kerugian, Namun, kondisi di PT. AJI berbeda karena perusahaan masih menggunakan klausul pembatasan tanggung jawab dalam resi pengiriman. Hal ini sejalan dengan temuan Suryani (2021) yang mengkritisi klausul eksonerasi dalam kontrak jasa ekspedisi yang melemahkan posisi konsumen . Sementara itu, penelitian Maulana & Rahmawati (2019) menekankan efektivitas lembaga penyelesaian sengketa, tetapi tidak secara rinci menyoroti kekosongan hukum dalam standar kompensasi, yang menjadi fokus penelitian ini.

5. Implikasi Temuan

6. Temuan ini menegaskan perlunya harmonisasi SOP perusahaan dengan ketentuan UUPK. Kebijakan pembatasan nilai ganti rugi yang dilakukan PT. AJI berpotensi bertentangan dengan Pasal 18 UUPK yang melarang pencantuman klausula eksonerasi. Bagi konsumen, penelitian ini menunjukkan pentingnya pemahaman terhadap hak-hak hukum yang melekat. Bagi pembuat kebijakan, diperlukan regulasi teknis lex specialis yang mengatur standar kompensasi di sektor ekspedisi.

7. Keterbatasan Penelitian

8. Pembahasan mengenai pengaturan hukum ini masih terbatas pada UUPK dan KUHPerdata, belum menguraikan secara detail hubungan dengan peraturan sektoral lain seperti UU Pelayaran dan UU Pos. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada studi kasus PT. AJI sehingga tidak mewakili seluruh praktik perusahaan ekspedisi di Indonesia.

2. Bentuk Tanggung Jawab Hukum PT. Antar Jasa Indonesia

1. Analisis Hasil

2. Tanggung jawab hukum PT. AJI terhadap konsumen diwujudkan melalui pemberian ganti rugi atas kehilangan maupun kerusakan barang. Berdasarkan data empiris, sebagian besar klaim yang diajukan konsumen hanya dikabulkan sebagian, dengan kompensasi berkisar 50–90% dari nilai barang . Perusahaan beralasan bahwa faktor eksternal seperti kesalahan pengemasan dan risiko perjalanan membatasi tanggung jawabnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) sebagaimana diamanatkan UUPK belum sepenuhnya diterapkan.

3. Perbandingan Literatur

4. Penelitian Nugroho dkk. (2018) menegaskan bahwa perusahaan ekspedisi seharusnya memberikan kompensasi penuh sesuai nilai kerugian . Hal ini berbeda dengan praktik di PT. AJI yang masih membatasi ganti rugi. Suryani (2021) juga menyoroti kecenderungan perusahaan menggunakan klausul eksonerasi untuk menghindari tanggung jawab, sesuatu yang terbukti masih berlaku dalam kebijakan internal PT. AJI. Sementara itu, penelitian Maulana & Rahmawati (2019) menekankan pentingnya penguatan lembaga penyelesaian sengketa, sedangkan penelitian ini menyoroti lebih jauh adanya disharmoni antara SOP perusahaan dengan asas hukum perlindungan konsumen.

5. Implikasi Temuan

6. Temuan ini memperlihatkan bahwa PT. AJI perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap mekanisme kompensasi agar sesuai dengan prinsip keadilan dan kepastian hukum. Bagi konsumen, penelitian ini menjadi pengingat pentingnya mengetahui hak untuk memperoleh ganti rugi penuh. Bagi pembuat kebijakan, penelitian ini memperkuat urgensi untuk memperjelas standar ganti rugi dalam regulasi khusus sektor ekspedisi .

7. Keterbatasan Penelitian

8. Analisis mengenai bentuk tanggung jawab hukum ini hanya berfokus pada aspek perdata dan perlindungan konsumen. Aspek lain, seperti kemungkinan tanggung jawab administratif atau pidana, belum dibahas. Selain itu, penelitian hanya mengkaji praktik PT. AJI sehingga belum memberikan gambaran menyeluruh mengenai bentuk tanggung jawab hukum perusahaan ekspedisi lain.

3. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen atas Kerugian Jasa Ekspedisi

1. Analisis Hasil

2. Proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT. Antar Jasa Indonesia pada umumnya ditempuh melalui mekanisme pengaduan internal perusahaan. Konsumen diminta melengkapi formulir klaim, menyertakan bukti resi, serta melakukan konfirmasi dalam batas waktu tertentu. Namun, proses ini sering kali berbelit dan kurang transparan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian konsumen merasa dirugikan karena keputusan klaim sepenuhnya ditentukan oleh pihak perusahaan. Hal ini berlawanan dengan semangat UUPK yang menghendaki penyelesaian sengketa secara cepat, sederhana, dan biaya ringan.

3. Perbandingan Literatur

4. Penelitian Nugroho dkk. (2018) menyoroti bahwa penyelesaian sengketa internal perusahaan sering kali tidak memadai karena tidak melibatkan pihak ketiga yang independen. Sementara itu, Maulana & Rahmawati (2019) menekankan pentingnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai forum non-litigasi yang efektif. Namun, penelitian ini menemukan bahwa konsumen PT. AJI jarang menggunakan BPSK karena kurangnya sosialisasi. Temuan ini mendukung penelitian Suryani (2021) yang menyebutkan lemahnya akses konsumen terhadap mekanisme penyelesaian sengketa formal.

5. Implikasi Temuan

6. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya penguatan mekanisme pengaduan eksternal di luar perusahaan, seperti BPSK atau mediasi konsumen, sehingga konsumen memiliki saluran hukum yang lebih adil. Bagi perusahaan, penelitian ini menjadi dasar untuk meningkatkan transparansi dalam proses klaim agar tidak menimbulkan ketidakpercayaan dari konsumen.

7. Keterbatasan Penelitian

8. Pembahasan ini hanya mencakup mekanisme penyelesaian sengketa di PT. AJI, belum mengkaji perbandingan dengan perusahaan ekspedisi lain. Selain itu, data empiris terbatas pada wawancara dengan konsumen yang melakukan klaim dalam periode 2023–2024 sehingga belum mewakili variasi pengalaman yang lebih luas.

4. Kesesuaian Standar Operasional Prosedur PT. Antar Jasa Indonesia dengan Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen

1. Analisis Hasil

2. Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Antar Jasa Indonesia mengatur alur teknis penerimaan, pengemasan, pencatatan, verifikasi klaim, investigasi internal, dan penentuan kompensasi. Namun analisis menunjukkan adanya ketidaksinkronan antara SOP perusahaan

dan prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen; misalnya, pembatasan nilai ganti rugi dan persyaratan administratif yang berat yang mengakibatkan kompensasi bersifat administratif dan parsial, bukan kompensasi proporsional atas kerugian aktual seperti yang dikehendaki oleh UUPK.

3. Perbandingan Literatur

4. Literatur yang relevan menegaskan fungsi hukum positif (UUPK) sebagai payung protektif bagi konsumen, sementara studi empiris sebelumnya menemukan kecenderungan perusahaan ekspedisi menggunakan klausula baku yang membatasi tanggung jawab—praktik yang melemahkan perlindungan konsumen. Temuan lapangan pada PT. AJI mengonfirmasi temuan tersebut: meskipun SOP ada, kebijakan internal (mis. voucher, pengurangan persentase ganti rugi) sering kali bertentangan dengan semangat UUPK.

5. Implikasi Temuan

6. Kesenjangan SOP–hukum menunjukkan perlunya harmonisasi kebijakan internal dengan ketentuan UUPK agar prinsip keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan konsumen terwujud. Praktik perbaikan meliputi revisi SOP (menghapus klausula pembatas yang inkonsisten dengan Pasal 18 UUPK), standarisasi kriteria kompensasi berbasis nilai riil kerugian, serta transparansi formula penilaian klaim. Implementasi rekomendasi ini penting untuk meningkatkan kepatuhan perusahaan dan memperkecil sengketa berulang.

7. Keterbatasan Penelitian

Analisis ini berlandaskan dokumen SOP internal dan sampel kasus yang tersedia; variasi SOP antar-perusahaan ekspedisi lain belum diuji sehingga generalisasi terbatas. Selain itu, penilaian kesesuaian lebih bersifat kualitatif; pengukuran kuantitatif terhadap dampak perubahan SOP terhadap jumlah/tingkat penyelesaian klaim belum dilakukan.

5. Analisis Kekosongan Hukum dalam Tanggung Jawab Pengangkutan Barang oleh Perusahaan Ekspedisi

1. Analisis Hasil

2. Peraturan umum (UUPK, KUHPerdata) mengamanatkan tanggung jawab dan ganti rugi bagi konsumen, tetapi ketentuan tersebut bersifat umum dan belum mengatur aspek teknis yang krusial untuk sektor ekspedisi: besaran ganti rugi minimal, tenggat waktu penanganan klaim, standar pengemasan, pembagian beban pembuktian, dan mekanisme enforceable untuk klaim lintas-daerah. Praktik PT. AJI yang mengandalkan SOP internal menunjukkan celah pelaksanaaan akibat absennya norma sektoral teknis yang mengikat.

3. Perbandingan Literatur

4. Kaji banding dengan literatur menunjukkan konsensus bahwa UUPK memberi dasar umum tetapi tidak mengisi detail teknis (lex specialis) pada sektor logistik/ekspedisi; sejumlah penelitian menganjurkan regulasi sektoral atau peraturan pelaksana untuk menutup gap tersebut. Temuan PT. AJI menguatkan argumen literatur: tanpa aturan teknis, perusahaan mudah mengandalkan kebijakan internal yang berbeda-beda sehingga kepastian hukum bagi konsumen lemah.

5. Implikasi Temuan

6. Kekosongan hukum ini berimplikasi pada kebutuhan kebijakan: pembentuk hukum perlu merumuskan peraturan teknis (lex specialis) yang mengatur minimal standard kompensasi, tenggat waktu penyelesaian klaim, standar pengemasan untuk kategori barang rentan, serta kebijakan pembuktian yang adil. Tanpa intervensi semacam itu, upaya harmonisasi SOP internal akan bersifat parsial dan tidak menciptakan kepastian hukum nasional. Selain itu, penguatan kapasitas pengawasan dan mekanisme sanksi administratif juga penting agar norma diberlakukan efektif.

7. Keterbatasan Penelitian

8. Analisis kekosongan hukum ini bersandar pada perbandingan ketentuan umum dan praktik studi kasus PT. AJI; belum termasuk kajian komparatif peraturan di yurisdiksi lain atau studi empiris luas terhadap seluruh pelaku ekspedisi. Rekomendasi regulasi teknis perlu didukung kajian lanjutan (*regulatory impact assessment*) dan data kuantitatif nasional untuk merumuskan parameter yang proporsional.

KESIMPULAN

Rangkuman Hasil Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa tanggung jawab hukum PT. Antar Jasa Indonesia terhadap kerugian konsumen akibat kehilangan dan kerusakan barang pada dasarnya telah memiliki dasar hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Namun, implementasi di lapangan masih belum optimal. PT. Antar Jasa Indonesia memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait penanganan klaim, tetapi kebijakan tersebut sering membatasi nilai ganti rugi, mensyaratkan prosedur administratif yang rumit, dan cenderung melemahkan posisi konsumen. Proses penyelesaian sengketa yang tersedia lebih dominan ditempuh secara internal, sementara mekanisme eksternal seperti BPSK maupun jalur

pengadilan jarang dimanfaatkan karena keterbatasan pengetahuan dan akses konsumen. Hambatan utama yang ditemukan adalah lemahnya pengawasan, kurangnya edukasi konsumen, serta adanya kekosongan hukum terkait standar kompensasi dan prosedur klaim yang adil.

Kontribusi terhadap Ilmu Pengetahuan

Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi dengan menggabungkan analisis normatif dan empiris untuk melihat kesesuaian regulasi perlindungan konsumen dengan praktik penyelesaian sengketa di lapangan. Temuan penelitian memperkaya kajian hukum perlindungan konsumen, khususnya pada sektor jasa ekspedisi, yang selama ini belum banyak dieksplorasi secara detail. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya melihat disharmoni antara norma hukum positif dan standar operasional perusahaan, sehingga membuka ruang untuk diskusi akademik mengenai perlunya regulasi khusus (*lex specialis*) di bidang ekspedisi.

Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas objek kajian pada perusahaan ekspedisi lain, sehingga hasilnya dapat dibandingkan secara lebih komprehensif. Selain itu, penelitian dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur efektivitas mekanisme tanggung jawab hukum melalui data jumlah klaim, nilai kompensasi, serta tingkat kepuasan konsumen. Kajian komparatif dengan regulasi di negara lain juga relevan untuk merumuskan model perlindungan konsumen yang lebih efektif. Terakhir, penelitian ke depan dapat memperluas fokus tidak hanya pada aspek perdata, tetapi juga potensi tanggung jawab administratif maupun pidana bagi perusahaan ekspedisi yang lalai memenuhi kewajibannya.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, F. (2020). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jasa Pengiriman Barang pada Marketplace. *Jurnal Hukum Bisnis*, *7*(2).

Agung-RI., B. H. dan H. B. U. A. M. (1910). KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM DAGANG (Wetboek van Koophandel). In *Verzameling van Nederlandsch-Indische Rechtspraak en Rechtsliteratuur 1898–1907* (pp. 47–54).

Ali, A. (2012). *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence)*. Kencana.

Anggraeni, D. (2020). Analisis Sengketa Konsumen dan Perusahaan Ekspedisi dalam Perspektif UU Perlindungan Konsumen. *Jurnal Legislasi Indonesia*, *17*(1).

Arsip Data Pengaduan Konsumen PT. Antar Jasa Indonesia Tahun 2023–2024. (2024).

Azizah, S. (2019). Tanggung Jawab Pengangkut terhadap Kerusakan Barang dalam Pengiriman Logistik. *Jurnal Ilmu Hukum*, *21*(3).

Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2024). *Statistik Pengaduan Konsumen*. https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan

BPKN. (2024). *Laporan Tahunan Pengaduan Konsumen 2023-2024*. YLKI. https://bpkn.go.id

Budiarto, A. (2020). Pengaturan Tanggung Jawab Ekspedisi dalam Sistem Hukum Nasional. *Jurnal Hukum Dan Pembangunan*, *50*(2).

Dewi, K. (2021). Transaksi Elektronik dan Perlindungan Konsumen dalam Layanan Ekspedisi. *Jurnal Hukum Kontemporer*, *6*(1).

Fajar, M., & Achmad, Y. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Pustaka Pelajar.

Hamzah, A. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Sinar Grafika.

Hartini, R. (2020). Implementasi Hak Konsumen dalam Sektor Pengiriman Barang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, *11*(3).

Ibrahim, J. (2007). *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Bayumedia.

Indonesia, K. P. (2020). Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. In *Peraturan BPK*. Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. http://repository.uki.ac.id/7789/%0Ahttp://repository.uki.ac.id/7789/2/BABI.pdf.pdf

Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2023). Data Statistik UMKM Tahun 2023. In *Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia*. Kemendag. https://kemenkopukm.go.id

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek). (n.d.).

Kurniasari, D. (2021). Analisis Yuridis Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Hukum Indonesia*, *12*(2).

Kurniawan, R. (2022). Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi dalam Transaksi E-Commerce. *Jurnal Perlindungan Konsumen*, *5*(1).

Lestari, M. (2022). Penerapan Pasal 19 UUPK terhadap Klaim Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum*, *18*(2).

Marzuki, P. M. (2020). *Penelitian Hukum*. Kencana.

Maulana, A., & Rahmawati, N. (2019). Efektivitas Regulasi Perlindungan Konsumen di Sektor Ekspedisi. *Jurnal Hukum Dan Pembangunan*, *49*(2), 123–139.

Maulana, R. (2023). Perlindungan Konsumen di Era Digitalisasi Layanan Ekspedisi. *Jurnal Hukum Ekonomi*, *5*(1).

Nasional, B. P. H. (2025). *Peraturan Perundang-Undangan*. https://peraturan.go.id

Ningsih, S. (2021). Sengketa Konsumen dalam Layanan Ekspedisi Domestik. *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen*, *4*(2).

Nugroho, B., & dkk. (2019). Hak Konsumen dalam Mendapatkan Kompensasi dari Perusahaan Ekspedisi. *Jurnal Ilmu Hukum*, *15*(1).

Nugroho, S., & dkk. (2018). Hak Konsumen dalam Mendapatkan Kompensasi dari Perusahaan Ekspedisi. *Jurnal Perlindungan Konsumen*, *6*(1), 45–60.

Online, T. R. H. (2021). *Panduan Praktis Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Hukumonline Publishing.

Pemerintah Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. In *Kementerian Perhubungan. Jakarta* (Vol. 19, p. 19).

Pratama, I. (2022). Aspek Hukum Pengangkutan Barang dan Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Bisnis*, *8*(1).

Putri, D. (2022). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Perusahaan Ekspedisi. *Jurnal Ilmu Hukum*, *20*(3).

Rachmadani, S. (2021). Analisis Kontrak Pengiriman Barang dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Jurnal Legislasi Indonesia*, *18*(1).

Setiawan, A. (2020). Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi terhadap Kerugian Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum*, *10*(1), 33–46.

Soekanto, S. (2013). *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press.

Soekanto, S., & Mamudji, S. (2013). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. RajaGrafindo Persada.

Subekti. (2014a). *Hukum Perjanjian*. Intermasa.

Subekti. (2014b). *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Intermasa.

Suryani, N. (2020). Klausul Baku dalam Layanan Pengiriman Barang. *Jurnal Hukum Dan Masyarakat*, *12*(1).

Tanuwijaya, P. L. (2023a). Legal Protection of Consumers in Indonesia: Review of Regulatory Gaps. *Journal of Consumer Policy*, *46*(3).

Tanuwijaya, P. L. (2023b). Legal Protection of Consumers in Online Shopping and Delivery. *Journal of Consumer Policy*, *46*(4).

Tjitrosoedibio, S. (2018). *Tanggung Jawab Hukum dalam Perjanjian*. Erlangga.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen. (1999). Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. In *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999*.

Wawancara dengan Konsumen PT. Antar Jasa Indonesia, Medan. (2024, February).

Wawancara dengan Staf Layanan Konsumen PT. Antar Jasa Indonesia, Medan. (2024, February).