

EVALUASI KEPATUHAN STANDAR HUKUM DALAM LAYANAN PENGANGKUTAN BARANG DI INDAH LOGISTIK CARGO KOTA MALANG

Friska Aprilia Pramesti 

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia
220202110162@student.uin-malang.ac.id

Anis Shilvi Rahmawati 

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia
220202110061@student.uin-malang.ac.id

Article History:

Received : 29/12/2025

Revised : 28/01/2026

Published : 30/03/2026

Keywords:

Consumer protection; Indah logistic cargo; Legal compliance.

Correspondence e-mail:

220202110162@student.uin-malang.ac.id

©author 2025



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Abstract: The logistics industry in Indonesia has experienced rapid growth in response to the increasing demand for fast and efficient delivery services. However, this development also brings challenges in regulatory compliance, particularly concerning consumer protection and transportation safety. This study aims to evaluate the implementation of legal standards in freight transportation services at *Indah Logistic Cargo* in Malang City, focusing on compliance with *Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection* and *Law No. 22 of 2009 on Road Traffic and Transportation*. The research employs an *empirical juridical method*, with data collected through observations and interviews with company management and consumers. The findings reveal that the company has implemented some legal provisions, such as compensation claim mechanisms and vehicle inspections, but several issues persist, including discrepancies in item weight, damage to fragile goods, and delivery delays. Such inconsistencies may violate consumer rights as stipulated in Article 8 of the Consumer Protection Law. Moreover, the company's administrative compliance remains incomplete, particularly regarding the *Company Registration Certificate (TDP)*. Therefore, improvements are needed in employee training on legal regulations, the adoption of technology-based logistics management systems, warehouse infrastructure upgrades, and the development of a more responsive complaint-handling mechanism. Strengthening legal, operational, and service aspects will help Indah Logistic Cargo enhance regulatory compliance, customer satisfaction, and competitiveness in Indonesia's logistics industry.

PENDAHULUAN

Industri logistik di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, dipicu oleh peningkatan permintaan akan layanan pengiriman barang yang efisien dan cepat (Purbasari et al., 2020). Hal ini sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang memungkinkan pelacakan barang secara real-time dan akses yang lebih baik terhadap informasi layanan. Namun, pertumbuhan pesat ini juga menghadirkan tantangan, terutama terkait dengan kepatuhan terhadap regulasi

yang ada. Dengan beragam jenis barang yang diangkut, perusahaan logistik harus memastikan bahwa mereka mematuhi berbagai peraturan yang berlaku untuk melindungi hak-hak konsumen (Budiyanti, 2023).

Indah Logistik Cargo, sebagai salah satu perusahaan yang beroperasi di bidang pengangkutan barang, memiliki peran penting dalam mendukung rantai pasokan dan distribusi di Kota Malang. Lokasi operasional perusahaan ini terletak di jalur utama distribusi barang menjadikannya sebagai titik strategis yang menghubungkan berbagai sektor usaha. Dengan volume pengiriman yang tinggi, perusahaan ini harus mampu memberikan layanan yang tidak hanya cepat tetapi juga aman dan transparan (Edi Riesnandar & Imam Munajat Nuhartonosuro, 2025). Kegagalan dalam memenuhi harapan konsumen dapat berdampak negatif pada reputasi perusahaan dan kepercayaan publik.

Pengangkutan di Indonesia diatur secara hukum dalam UU NO. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pengangkutan adalah kegiatan memindahkan barang dan/atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat angkut. Ini mencakup berbagai jenis transportasi, termasuk darat, laut, dan udara (Amin & Jufrin, 2020).

Salah satu aspek penting dalam industri logistik adalah perlindungan konsumen. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menekankan hak-hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang barang yang mereka beli, termasuk layanan pengangkutan. Hal ini mencakup ketentuan tentang transparansi dalam biaya, kondisi barang, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi jika barang mengalami kerusakan selama proses pengiriman (Ramadhan & Sudiro, 2025). Dengan demikian, penerapan undang undang ini menjadi dasar penting bagi perusahaan logistik untuk melindungi konsumen dan memastikan kepuasan mereka (Anggi et al., 2025).

Di sisi lain, UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur tentang keselamatan dalam pengangkutan barang. Regulasi ini mengharuskan perusahaan untuk memastikan bahwa semua kendaraan yang digunakan dalam operasional memenuhi standar keselamatan dan kelayakan jalan. Hal ini meliputi pemeriksaan rutin terhadap kendaraan, kelengkapan peralatan keselamatan, dan pelatihan untuk pengemudi. Penerapan peraturan ini bertujuan untuk mengurangi risiko kecelakaan dan menjaga keselamatan barang serta orang yang terlibat dalam proses pengangkutan.

Meskipun regulasi telah ditetapkan, kenyataannya banyak perusahaan logistik yang masih mengalami kesulitan dalam menerapkan semua aspek hukum secara konsisten (Imelda, 2025). Dalam praktiknya, seringkali terjadi ketidaksesuaian antara prosedur yang ditetapkan dan pelaksanaan di lapangan. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang regulasi di kalangan karyawan, ketidakcukupan dalam pelatihan, atau bahkan tekanan untuk memenuhi target pengiriman yang tinggi (Kristanti et al., 2023). Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap praktik yang

ada di Indah Logistik Cargo untuk mengidentifikasi areaarea yang membutuhkan perbaikan.

Penelitian ini mengevaluasi penerapan standar hukum dalam layanan pengangkutan barang, mencakup proses pengiriman, penanganan barang, dan layanan pelanggan. Fokus utama adalah menilai kepatuhan perusahaan terhadap ketentuan hukum dan tindakan untuk melindungi konsumen, termasuk penanganan barang rusak atau hilang melalui prosedur klaim yang jelas. Selain itu, aspek keselamatan dan kelengkapan kendaraan juga diperhatikan, termasuk pemeriksaan kondisi fisik dan pelatihan pengemudi untuk memastikan keselamatan. Pengelolaan sistem keluhan pelanggan menjadi indikator penting kualitas layanan, karena penanganan yang cepat dapat memengaruhi reputasi perusahaan (Irfan Irfan et al., 2025). Hasil penelitian ini akan memberikan gambaran jelas tentang kinerja Indah Logistik Cargo dalam menerapkan standar hukum dan kualitas layanan, mendukung pertumbuhan serta keberlanjutan perusahaan di industri logistik Indonesia.

METODE PENELITIAN

https://unmermadiun.ac.id/repository_jurnal_penelitian/Sigit%20Sapto%20Nugroho/URL%20Buku%20Ajar/BUKU%20METODOLOGI%20RISET%20HUKUM.pdf

Metode penelitian ini menggunakan *pendekatan yuridis empiris*, yaitu pendekatan yang menggabungkan analisis hukum normatif dengan realitas yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini digunakan untuk memahami bagaimana ketentuan hukum yang tertulis dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diterapkan secara faktual oleh pelaku usaha jasa logistik, khususnya di Indah Logistik Cargo Kota Malang. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menelaah aspek normatif, tetapi juga menilai efektivitas penerapan hukum dalam praktik operasional perusahaan logistik.

Observasi dilakukan di *Indah Logistik Cargo*, yang berlokasi di Jl. Raya Sumbersari No. 288, Lowokwaru, Kota Malang. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa pengiriman barang dengan berbagai layanan, seperti pengiriman dalam kota, antar kota, hingga layanan kargo besar. Indah Logistik Cargo dikenal karena komitmennya terhadap pelayanan yang cepat, aman, dan terpercaya, serta kemampuannya dalam memberikan solusi logistik yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Dengan pengalaman operasional yang luas, perusahaan terus berupaya meningkatkan efisiensi dan memastikan keamanan barang hingga sampai ke tujuan.

Fokus observasi dalam penelitian ini adalah pada penerapan standar hukum dalam layanan pengangkutan barang oleh perusahaan logistik tersebut. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive karena tingginya aktivitas logistik dan keberagaman jenis barang yang ditangani di area tersebut. Observasi dilakukan untuk menilai sejauh mana prosedur hukum dijalankan, terutama dalam aspek perlindungan konsumen, transparansi informasi, serta keamanan selama proses pengiriman. Selain observasi, wawancara dilakukan dengan pihak pengelola dan beberapa konsumen guna

memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi hukum dan tantangan yang dihadapi di lapangan.

HASIL TEMUAN DAN DISKUSI

Hasil observasi pada perusahaan Indah Logistik Cargo, ditemukan terkait kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen dan transportasi. Peraturan yang menjadi acuan utama adalah Pasal 8 dan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 100 Tahun 2020 dan PM 26 Tahun 2020. Secara substansi, UU No. 8 Tahun 1999 bertujuan melindungi hak-hak konsumen dengan memastikan pelaku usaha menjamin keamanan dan mutu barang, serta memberikan informasi yang jujur dan akurat (Njatrijani, 2017). Sementara itu, UU No. 22 Tahun 2009 menekankan aspek keselamatan dan tanggung jawab dalam pengelolaan sistem transportasi, yang meliputi kelayakan kendaraan, perlengkapan keselamatan, dan ketertiban lalu lintas.

Hasil observasi juga menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara berat barang yang tertera dan yang sebenarnya, yang mengarah pada potensi pelanggaran Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen, khususnya terkait informasi yang tidak jelas kepada konsumen. Ketidakakuratan informasi ini sering kali disebabkan oleh *miscommunication* antara pihak ekspedisi dan konsumen, terutama ketika berat barang dihitung berdasarkan perhitungan kilogram atau volume tanpa transparansi yang memadai dalam penyampaian informasi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Afdaliyah (2023) yang menunjukkan bahwa praktik pembulatan nilai timbangan di J&T Express berpotensi merugikan konsumen.

Selain itu, terdapat insiden kerusakan barang, seperti barang pecah belah yang tidak diperlakukan sesuai dengan kondisi fragilitasnya meskipun telah diberi label "fragile." Hal ini menunjukkan kurangnya penerapan standar perlindungan barang dalam proses pengiriman, berlawanan dengan standar layanan yang diatur dalam PM 100 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Barang. Penelitian oleh Jaya et al. (2020) juga menyoroti tanggung jawab perusahaan ekspedisi dalam menjaga integritas barang selama pengiriman, menekankan bahwa ketidakakuratan dalam berat barang atau kerusakan dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Studi-studi tersebut mendukung temuan bahwa ketidakpatuhan terhadap UU Perlindungan Konsumen dapat merugikan konsumen baik dari segi materi maupun kepuasan layanan (Cahya & Sudiro, 2024). Kesimpulannya, praktik pengiriman barang yang tidak sepenuhnya mematuhi regulasi mengarah pada potensi kerugian konsumen dan perlu ditingkatkan dalam hal transparansi dan standar pelayanan agar tercapai layanan logistik yang berkualitas dan adil.

Soedjono (1995) menjelaskan bahwa yang perlu diperhatikan di dalam pengangkutan barang adalah pihak pengirim barang, pihak penerima barang dan barang itu sendiri. Sedangkan Purwosutjipto (2003), mengemukakan pihak-pihak dalam

pengangkutan yaitu pengangkut dan pengirim. Menurut Muhammad (1995), subjek hukum pengangkutan adalah "pendukung kewajiban dan hak dalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses perjanjian sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan". Mereka itu adalah pengangkut, pengirim, penumpang, penerima, ekspediter, agen perjalanan, pengusaha muat bongkar, dan pengusaha pergudangan. Subjek hukum pengangkutan dapat berstatus badan hukum, persekutuan bukan badan hukum, dan perseorangan.

Dalam konteks hukum pengangkutan, prinsip tanggung jawab pengangkut menjadi komponen penting yang menentukan batas tanggung jawab pengangkut terhadap kerugian atau kerusakan barang selama proses pengiriman (Tan et al., 2023). Prinsip-prinsip ini mengatur hak dan kewajiban pengangkut serta menawarkan perlindungan bagi pihak pengirim dan penerima barang. Menurut Wiradipradja (1989), terdapat empat prinsip tanggung jawab pengangkut yang umum dikenal dalam pengangkutan internasional, yaitu:

1. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Absolute Liability), prinsip ini menetapkan bahwa pengangkut harus bertanggung jawab penuh atas kerusakan atau kehilangan barang, tanpa memerlukan bukti kesalahan dari pihaknya. Dengan kata lain, pengangkut wajib memberikan ganti rugi meskipun tidak ada kesalahan yang terbukti.
2. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan (Fault Liability), dalam prinsip ini pengangkut hanya bertanggung jawab apabila kerusakan atau kehilangan dapat dibuktikan sebagai akibat dari kesalahan atau kelalaiannya.
3. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Praduga (Presumption of Liability), yakni pengangkut diasumsikan bertanggung jawab kecuali ia dapat membuktikan bahwa kerusakan atau kehilangan barang disebabkan oleh faktor eksternal di luar kendalinya.
4. Prinsip Tanggung Jawab Terbatas (Limitation of Liability), prinsip ini membatasi tanggung jawab pengangkut pada jumlah tertentu yang disesuaikan dengan ketentuan hukum atau kontrak yang berlaku, sehingga penggantian kerugian hanya dapat dilakukan hingga batas maksimum yang telah disepakati.

Dalam industri logistik kesepakatan antara pengirim dan penyedia jasa cargo tentang tarif, waktu pengiriman, dan layanan lainnya bisa dianggap sebagai kontrak meskipun hanya melalui komunikasi verbal atau email, selama kedua pihak sepakat. Penerapan konsensualisme dalam praktik bisnis, khususnya di sektor logistik, membantu memfasilitasi transaksi yang lebih cepat dan efisien, tetapi tetap penting untuk mempertimbangkan risiko dan implikasi hukum yang mungkin muncul jika ada perselisihan di kemudian hari (Amalia, 2013).

Berdasarkan hasil observasi, pelayanan berkala di Indah Logistik Cargo dalam konteks pengiriman barang mencerminkan hubungan kerja antara pengirim dan pengangkut yang bersifat tidak tetap. Artinya, kerja sama ini hanya terjadi saat pengirim memerlukan layanan pengangkutan. Hal ini sesuai dengan Pasal 1601 Kitab Undang-

Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang mengatur tentang perjanjian pengangkutan. Dalam perjanjian tersebut, pengangkut berkewajiban untuk mengangkut barang yang diserahkan oleh pengirim, dan pengirim berkewajiban untuk membayar biaya pengangkutan (Darwis et al., 2018).

Pelayanan berkala ini memberikan fleksibilitas bagi pengirim untuk menggunakan jasa pengangkutan sesuai kebutuhan mereka, tanpa terikat oleh kontrak jangka panjang. Hal ini memungkinkan pengirim untuk menyesuaikan penggunaan layanan dengan volume dan frekuensi pengiriman barang mereka.

Selain adanya ketidaksesuaian dalam berat barang, hasil observasi selanjutnya juga menunjukkan bahwa Indah Logistik Cargo telah mengambil beberapa langkah untuk memenuhi tanggung jawabnya terkait barang yang rusak. Berdasarkan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perusahaan diwajibkan untuk menanggung kerugian yang dialami konsumen terkait produk atau jasa yang disediakan. Dalam hal ini, Indah Logistik Cargo menyediakan layanan klaim ganti rugi bagi barang yang rusak, baik yang diasuransikan maupun tidak. Proses klaim dilakukan dalam waktu maksimal tujuh hari setelah pengiriman dengan melampirkan bukti foto barang yang rusak. Jika barang tersebut diasuransikan, penggantian dilakukan sebesar nilai barang. Sebaliknya, jika barang tidak diasuransikan, ganti rugi maksimal yang diberikan adalah sebesar satu juta rupiah. Hal ini mencerminkan upaya perusahaan untuk menyesuaikan praktik mereka dengan peraturan perlindungan konsumen (Jaya et al., 2020).

Selain adanya ketidaksesuaian dalam berat barang, hasil observasi selanjutnya juga menunjukkan bahwa Indah Logistik Cargo telah mengambil beberapa langkah untuk memenuhi tanggung jawabnya terkait barang yang rusak. Berdasarkan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perusahaan diwajibkan untuk menanggung kerugian yang dialami konsumen terkait produk atau jasa yang disediakan. Dalam hal ini, Indah Logistik Cargo menyediakan layanan klaim ganti rugi bagi barang yang rusak, baik yang diasuransikan maupun tidak. Proses klaim dilakukan dalam waktu maksimal tujuh hari setelah pengiriman dengan melampirkan bukti foto barang yang rusak. Jika barang tersebut diasuransikan, penggantian dilakukan sebesar nilai barang. Sebaliknya, jika barang tidak diasuransikan, ganti rugi maksimal yang diberikan adalah sebesar satu juta rupiah. Hal ini mencerminkan upaya perusahaan untuk menyesuaikan praktik mereka dengan peraturan perlindungan konsumen (Jaya et al., 2020).

Namun, dalam penerapan standar pelayanan, masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 100 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Barang, layanan angkutan barang diharapkan memiliki keandalan waktu dalam pengiriman. Observasi ini juga menunjukkan bahwa Indah Logistik Cargo belum sepenuhnya memenuhi standar ini karena sering terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang.

Salah satu penyebab keterlambatan yang teridentifikasi adalah kebijakan pengiriman barang yang tidak dilakukan setiap hari, yang menyebabkan barang tertahan lebih lama di gudang. Meskipun pelanggan dapat melacak barang mereka secara daring,

keterlambatan ini tetap dapat mengurangi tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang disediakan. Penelitian Landra & Putri (2023) serta Rieza & Kadriah (2020) juga menemukan bahwa faktor eksternal seperti kondisi cuaca dan kemacetan lalu lintas turut mempengaruhi kecepatan pengiriman, namun kesalahan internal seperti kurangnya manajemen logistik yang efisien juga menjadi faktor penting.

Keterlambatan ini berdampak negatif pada pengalaman konsumen, yang mengharapkan pengiriman tepat waktu sesuai dengan janji layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Somad (2019) yang menyatakan bahwa kelalaian dalam proses pengangkutan, termasuk dalam hal loading dan unloading, dapat berkontribusi pada keterlambatan dan kerusakan barang.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurhaliza (2023) terkait pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan di perusahaan ekspedisi, menemukan bahwa penerapan SOP yang konsisten dapat meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi keluhan pelanggan. Studi tersebut menegaskan pentingnya SOP yang baik untuk menghindari masalah keterlambatan dan memastikan proses logistik berjalan lancar. Dengan demikian, peningkatan SOP di Indah Logistik Cargo dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan pemenuhan standar regulasi, yang pada akhirnya akan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi konsumen.

SOP berfungsi sebagai pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan tugas mereka dengan cara yang terstandarisasi, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan operasional. Penelitian lain oleh Hakim & Rahayuna (2024) serta Maharani et al. (2023) juga menunjukkan bahwa penerapan SOP yang efektif berkontribusi pada disiplin kerja karyawan, yang berdampak positif pada kinerja keseluruhan perusahaan.

Selanjutnya, aspek administratif di Indah Logistik Cargo telah memenuhi beberapa ketentuan dari Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 26 Tahun 2020, yang mengatur persyaratan administratif bagi perusahaan angkutan barang. Berdasarkan observasi, perusahaan telah memenuhi persyaratan berupa akta pendirian perusahaan, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan izin usaha jasa pengurusan transportasi. Namun, perusahaan Indah Logistik Cargo belum sepenuhnya memenuhi persyaratan administratif lainnya, seperti Tanda Daftar Perusahaan (TDP). TDP merupakan dokumen wajib yang berfungsi sebagai bukti legalitas dan izin resmi perusahaan dalam menjalankan operasionalnya.

Ketiadaan TDP dapat berisiko terhadap legalitas perusahaan di mata hukum dan bisa memengaruhi kepercayaan konsumen, sehingga pemenuhan TDP menjadi penting agar perusahaan dapat beroperasi dengan sepenuhnya sah dan menghindari potensi permasalahan hukum. Selain itu, TDP juga membantu dalam membangun kredibilitas perusahaan di mata pelanggan dan mitra bisnis, menunjukkan bahwa perusahaan telah memenuhi persyaratan legal yang ditetapkan. Dengan memiliki TDP, perusahaan tidak hanya menunjukkan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku tetapi juga meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap layanan yang disediakan. Langkah ini juga dapat

membantu perusahaan dalam mengakses berbagai izin usaha yang diperlukan untuk memperluas operasional dan meningkatkan daya saing di pasar.

Dalam hal layanan pos, UU No. 38 Tahun 2009 tentang Pos menjadi landasan bagi Indah Logistik Cargo dalam menjalankan layanan pengiriman barang. Hukum ini menetapkan bahwa perusahaan penyedia jasa pos harus menjaga kepercayaan masyarakat dengan memastikan keamanan, ketepatan waktu, dan kelancaran pengiriman. Di Indah Logistik Cargo, penerapan ini terlihat dari adanya brosur informasi layanan dan sistem keluhan yang memungkinkan pelanggan untuk mengajukan komplain jika terjadi keterlambatan atau kerusakan barang.

Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa sistem pengelolaan keluhan masih dapat ditingkatkan, terutama dalam penanganan pengaduan secara langsung maupun daring untuk memastikan respons yang lebih cepat dan tepat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mufarikuddin (2022), yang menyoroti pentingnya manajemen keluhan pelanggan dalam menciptakan layanan yang efektif dan responsif di perusahaan jasa pos. Dengan pengelolaan keluhan yang lebih terstruktur, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan publik.

Kepatuhan Terhadap Peraturan Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Layanan

Kepatuhan terhadap peraturan perlindungan konsumen merupakan aspek yang sangat penting dalam praktik layanan pengangkutan barang. Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengamanatkan pelaku usaha untuk memenuhi hak-hak konsumen dan menjaga kepentingan mereka. Pasal 8 UU ini menegaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan benar tentang barang dan jasa yang ditawarkan. Hal ini mencakup kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang akurat dan tidak menyesatkan kepada konsumen, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang tepat dalam bertransaksi (Maileni, 2014). Sementara itu, Pasal 19 mewajibkan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat produk atau jasa yang disediakan. Tanggung jawab ini mencakup ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain yang dialami konsumen. Pelaku usaha harus memberikan ganti rugi dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya (Fadhly, 2013).

Observasi di Indah Logistik Cargo menunjukkan adanya beberapa elemen yang berkaitan dengan kepatuhan terhadap peraturan perlindungan konsumen. Berdasarkan temuan, perusahaan telah melakukan beberapa langkah untuk memenuhi kewajiban mereka kepada konsumen, seperti memberikan informasi mengenai layanan, kebijakan klaim, dan tanggung jawab terhadap barang yang rusak. Namun, terdapat juga beberapa isu yang menunjukkan ketidakpatuhan terhadap regulasi yang berlaku:

1. Informasi Yang Tidak Jelas

Meskipun perusahaan menyediakan informasi dasar tentang layanan, hasil observasi menunjukkan bahwa dalam praktiknya, terdapat kebingungan mengenai

berat barang yang dikenakan kepada konsumen. Ketidakakuratan informasi ini melanggar Pasal 8, yang menuntut pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jujur dan transparan (Kolantung et al., 2025). Komunikasi yang kurang efektif antara pihak ekspedisi dan konsumen dapat menyebabkan kesalahpahaman dan kekecewaan bagi pelanggan.

Dalam konteks layanan pengangkutan di Indah Logistik Cargo, iktikad baik adalah prinsip penting yang harus dijunjung tinggi dalam seluruh perjanjian dan transaksi antara pihak perusahaan logistik sebagai penyedia layanan dan konsumen sebagai pengguna jasa. Prinsip ini mengharuskan kedua belah pihak, baik Indah Logistik Cargo maupun konsumen, untuk terikat pada kontrak atau kesepakatan dengan itikad atau niat baik, yang berarti menjalankan hak dan kewajiban masing-masing dengan jujur, transparan, dan saling mempercayai.

Bagi Indah Logistik Cargo, iktikad baik dalam praktiknya tercermin dalam pemberian informasi yang jelas kepada konsumen mengenai layanan pengangkutan, seperti ketentuan mengenai berat barang, waktu pengiriman, kondisi keamanan barang, dan kemungkinan risiko yang dapat terjadi selama pengangkutan. Misalnya, dalam hal penentuan berat barang, perusahaan logistik diharapkan untuk menerapkan transparansi dengan menjelaskan perbedaan antara berat aktual dan berat volumetrik, sehingga konsumen memahami dasar perhitungan biaya pengiriman.

Sebaliknya, konsumen juga dituntut untuk beriktikad baik dengan memberikan informasi yang akurat terkait barang yang dikirim, termasuk deskripsi barang dan kondisi khusus yang mungkin diperlukan selama pengiriman (misalnya, barang pecah belah yang memerlukan penanganan ekstra). Dengan demikian, kedua pihak dapat saling menjaga dan melaksanakan kesepakatan berdasarkan keyakinan dan kepercayaan, yang pada akhirnya mendukung kelancaran proses logistik serta kepuasan konsumen. Penerapan prinsip iktikad baik ini tidak hanya melindungi hak-hak konsumen tetapi juga memperkuat reputasi perusahaan dalam memenuhi standar pelayanan yang jujur dan berintegritas (Atmoko & Noviriska, 2024).

2. *Klaim Ganti Rugi*

Indah Logistik Cargo menyediakan mekanisme klaim bagi barang yang mengalami kerusakan, dengan prosedur klaim yang diatur dengan baik, seperti pengajuan klaim dalam waktu tujuh hari setelah pengiriman dan syarat dokumentasi yang jelas. Hal ini menunjukkan usaha perusahaan untuk mematuhi Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, yang mengharuskan pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian konsumen (Nur & Prabowo, 2011). Namun, selama observasi, ditemukan bahwa proses klaim sering kali menjadi lambat dan terkadang tidak memadai, terutama jika barang tidak diasuransikan. Hal ini dapat merugikan konsumen yang berharap mendapatkan penggantian yang adil.

3. *Keselamatan dan Kualitas Layanan*

Perusahaan telah berupaya memenuhi aspek keselamatan dan kualitas dalam layanan pengangkutan barang, dengan kendaraan yang digunakan memenuhi persyaratan keamanan yang diatur dalam UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Namun, kualitas layanan pengiriman sering terganggu oleh keterlambatan, berdampak pada kepuasan pelanggan dan pelanggaran terhadap harapan yang ditetapkan dalam UU Perlindungan Konsumen (Ramadhan & Sudiro, 2025).

Meskipun Indah Logistik Cargo telah berusaha untuk memenuhi beberapa standar layanan dan regulasi, masih terdapat beberapa aspek yang membutuhkan perbaikan. Ketidakepatuhan terhadap ketentuan berat barang yang tercantum dalam undang-undang, keterlambatan pengiriman, dan kelengkapan administratif menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai kepatuhan penuh terhadap peraturan yang berlaku. Dengan mengimplementasikan SOP yang lebih efektif, memperbaiki sistem manajemen keluhan, dan memastikan kelengkapan dokumen administratif, perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan mereka dan menegakkan prinsip perlindungan konsumen yang lebih baik. Hal ini akan berdampak positif tidak hanya pada kepuasan konsumen tetapi juga pada reputasi perusahaan dalam industri logistik dan transportasi di Indonesia. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa semua perikatan dalam operasional logistik, termasuk di Indah Logistik Cargo, harus mengikuti prinsip-prinsip hukum yang berlaku untuk menghindari risiko hukum dan menjamin keberlanjutan bisnis.

Tantangan Dalam Memenuhi Standar Pelayanan dan Regulasi yang Berlaku

Indah Logistik Cargo menghadapi beberapa tantangan utama dalam memenuhi standar pelayanan dan regulasi, terutama terkait dengan proses operasional dan sumber daya manusia. Salah satu tantangan signifikan adalah kebutuhan untuk meningkatkan pelatihan dan pemahaman karyawan mengenai kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Karyawan yang tidak sepenuhnya memahami prosedur hukum dapat menyebabkan kesalahan dalam pengiriman, seperti ketidaksesuaian berat barang atau penanganan yang tidak tepat terhadap barang fragil. Hal ini menuntut perusahaan untuk secara konsisten memberikan pelatihan dan pembaruan informasi kepada seluruh staf.

Selain itu, tantangan lainnya adalah pengelolaan sistem teknologi informasi yang efisien untuk melacak pengiriman barang. Penggunaan sistem manajemen yang kurang canggih dapat menghambat proses pemantauan dan pelaporan, yang berdampak pada ketepatan waktu pengiriman. Dalam industri logistik yang semakin kompetitif, pengadopsian teknologi mutakhir menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memenuhi harapan pelanggan.

Keterbatasan dalam infrastruktur juga menjadi tantangan, di mana fasilitas penyimpanan yang tidak memadai dapat menyebabkan kerusakan pada barang yang disimpan, terutama barang-barang yang memerlukan kondisi khusus. Indah Logistik Cargo perlu mengevaluasi dan meningkatkan infrastruktur gudang untuk memastikan bahwa semua barang disimpan dalam kondisi yang aman dan sesuai dengan standar

yang ditetapkan. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi tantangan-tantangan ini, Indah Logistik Cargo dapat beradaptasi dengan perubahan regulasi dan meningkatkan kualitas layanan, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen dan keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang.

Upaya Peningkatan dan Rekomendasi

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi dan standar pelayanan, Indah Logistik Cargo perlu mengimplementasikan beberapa langkah strategis. Langkah-langkah ini dirancang untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dan memastikan bahwa perusahaan dapat beroperasi secara efektif dalam memenuhi harapan konsumen dan peraturan yang berlaku.

1. Peningkatan Pelatihan Karyawan

Perusahaan harus mengadakan program pelatihan berkala bagi karyawan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang regulasi perlindungan konsumen, prosedur pengiriman, dan manajemen keluhan. Pelatihan ini tidak hanya harus mencakup aspek hukum, tetapi juga keterampilan teknis dalam penanganan barang, terutama untuk barang-barang yang memiliki karakteristik khusus, seperti barang pecah belah. Dengan meningkatkan kompetensi karyawan, perusahaan dapat meminimalkan kesalahan yang dapat merugikan konsumen (Firjatullah & Ahmadi, 2025).

2. Penerapan Sistem Manajemen Teknologi Informasi yang Terintegrasi

Indah Logistik Cargo perlu berinvestasi dalam teknologi informasi yang lebih canggih untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan pengiriman. Penggunaan perangkat lunak manajemen logistik yang memungkinkan pelacakan real-time dan pengelolaan data yang lebih baik akan membantu dalam mengurangi keterlambatan pengiriman dan memberikan informasi yang lebih akurat kepada konsumen. Dengan sistem yang lebih baik, perusahaan dapat memastikan transparansi dalam proses pengiriman dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Arzaq, 2024).

3. Peningkatan Infrastruktur Fasilitas

Investasi dalam infrastruktur, seperti gudang penyimpanan yang memadai dan aman, merupakan langkah penting untuk melindungi barang yang dikirim (Tohir et al., 2023). Perusahaan harus memastikan bahwa fasilitas tersebut dilengkapi dengan peralatan yang sesuai untuk menyimpan barang dengan aman dan mengurangi risiko kerusakan. Hal ini termasuk penggunaan rak penyimpanan yang baik, sistem pengendalian suhu untuk barang yang membutuhkan perlakuan khusus, dan prosedur penanganan yang sesuai.

4. Perbaikan Sistem Manajemen Keluhan

Indah Logistik Cargo perlu mengembangkan sistem manajemen keluhan yang lebih responsif dan terstruktur. Ini dapat mencakup pelatihan bagi staf untuk menangani keluhan pelanggan dengan lebih efektif dan sistem pengaduan yang memungkinkan pelanggan untuk melaporkan masalah dengan cepat. Respons yang

cepat dan penyelesaian masalah yang efisien akan membantu membangun kepercayaan pelanggan dan meningkatkan citra perusahaan (Pokhrel et al., 2024).

5. *Kepatuhan Terhadap Ketentuan Administratif*

Memastikan kelengkapan semua dokumen administratif, termasuk Tanda Daftar Perusahaan (TDP), sangat penting untuk menjaga legalitas perusahaan (Arrizal et al., 2024). Indah Logistik Cargo harus segera menyelesaikan dokumen yang kurang agar dapat beroperasi tanpa risiko hukum. Hal ini juga akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan memberikan jaminan bahwa operasional mereka sesuai dengan hukum yang berlaku.

KESIMPULAN

Industri logistik di Indonesia, termasuk Indah Logistik Cargo, terus berkembang, namun menghadapi tantangan dalam hal kepatuhan terhadap peraturan hukum dan perlindungan konsumen. Observasi pada Indah Logistik Cargo mengidentifikasi beberapa masalah yang perlu diperbaiki, seperti ketidakjelasan informasi berat barang, keterlambatan pengiriman, serta kurangnya kelengkapan dokumen administratif yang dapat mengurangi kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Meski demikian, perusahaan telah berusaha memenuhi beberapa standar hukum, seperti menyediakan layanan klaim dan memenuhi ketentuan keselamatan kendaraan. Upaya lebih lanjut diperlukan untuk mencapai kepatuhan penuh terhadap regulasi demi menjaga kepercayaan konsumen dan reputasi perusahaan.

Untuk meningkatkan layanan logistik, perusahaan perlu rutin melatih karyawan terkait aturan hukum dan prosedur penanganan barang untuk meningkatkan kepatuhan dan tanggung jawab. Adopsi teknologi pelacakan real-time akan meningkatkan efisiensi operasional dan transparansi bagi konsumen. Pengembangan fasilitas penyimpanan yang memadai, khususnya untuk barang yang memerlukan perawatan khusus, juga penting. Sistem keluhan yang responsif akan mempercepat penanganan keluhan pelanggan, sementara kelengkapan dokumen administratif, seperti TDP, memastikan legalitas operasi dan membangun kepercayaan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, N. (2013). *HUKUM PERIKATAN*. Unimal Press. https://repository.unimal.ac.id/1148/1/%5BNanda_Amalia%5D_Hukum_Perikatan.pdf
- Amin, M., & Jufrin. (2020). Peranan Pengangkutan Laut Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Indonesia. *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*, 9(2), 191–207. <https://doi.org/10.34304/fundamental.v9i2.26>
- Anggi, D., Kurnianingsih, R., Novel, S., Lestari, W. T., Desi, D., & Tarina, Y. (2025). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia Dian Anggi Rahayu Kurnianingsih Hutajulu¹, Samirah Novel², Widya Tri Lestari³, Dwi Desi Yayi Tarina⁴*. 11(June), 41–53. <https://doi.org/https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/10664>
- Arrizal, B. H., Ramadhan, R. P., & Fahrurrizkianur, A. (2024). Analisis Pentingnya Legalistas Usaha (Daftar Izin Usaha) Bagi Perusahaan. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2(4), 298–308. <https://ojs.darulhuda.or.id/index.php/MHI/article/view/882>
- Arzaq, M. (2024). *PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI UNTUK MENINGKATKAN TRANSPARANSI DALAM JASA PENGIRIMAN DAN LOGISTIK Mahasiswa D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik 2*). September, 0–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.35870/emt.v9i2.4015>
- Atmoko, D., & Noviriska, N. (2024). Kepastian Hukum dalam Transaksi Online: Peran Asas Itikad Baik Berdasarkan Hukum Perdata Indonesia. *Binamulia Hukum*, 13(2), 421–428. <https://doi.org/10.37893/jbh.v13i2.955>
- Budiyanti, E. (2023). Upaya Meningkatkan Kinerja Logistik Indonesia. *Info Singkat: Kaian Singkat Terhadap Isu Faktual Dan Strategis*, 15(23), 11–15.

- https://berkas.dpr.go.id/pusaka/files/info_singkat/Info_Singkat-XV-23-I-P3DI-Desember-2023-219.pdf
- Cahya, A. N., & Sudiro, A. A. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen (Studi Kasus Informasi Flash Sale Menyebabkan Bagi Konsumen). *Unes Law Review*, 06(03), 7839–7849. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i3>
- Darwis, R., Sidauruk, J., & Utomo, U. (2018). Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Terhadap Barang Niaga Melalui Darat (Studi Pt. Jasa Tunas Agung, Jl. Sempurna Ujung No. 148 Medan). *Patik: Jurnal Hukum*, 07, 178–191. <https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/patik/article/view/293/407>
- Edi Riesnandar, & Imam Munajat Nuhartonosuro. (2025). Implementasi Teknologi RFID dan Barcode dalam Optimalisasi Manajemen Inventaris Barang di Sektor Logistik. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 5(1), 154–168. <https://doi.org/10.55606/jaemb.v5i1.5914>
- Fadhly, F. (2013). Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat. *Arena Hukum*, 6(2), 236–253. <https://doi.org/10.21776/ub.arenahukum.2013.00602.6>
- Firjatullah, B., & Ahmadi, M. A. (2025). Peran Penting Pengembangan Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja di Era Digital: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen & Bisnis*, 3(2), 74–82. <https://doi.org/10.60023/e5aybt70>
- Imelda, C. (2025). Analisis Sosial dan Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Jasa Logistik terhadap Kerusakan Barang Milik Konsumen di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Ditinjau dari Perspektif Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 2(2), 335–343. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v2i2.497>
- Irfan Irfan, Nurul Hayat, & Hermansyah Hermansyah. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Bolly Departement Store Dompou. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 5(2), 98–112. <https://doi.org/10.55606/jimek.v5i2.6002>
- Jaya, K. A., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2020). Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Muatan dalam Pengangkutan Darat. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 1(1), 66–71. <https://doi.org/10.22225/juinhum.1.1.2188.66-71>
- Kolantung, C. P., Lolong, W. R. J., & Kumajas, M. L. (2025). *Tanggung Jawab Hukum Penjual terhadap Barang yang Rusak dalam Transaksi Jual Beli Online Program Studi Ilmu Hukum , Universitas Negeri Manado , Indonesia kondisi baik dan sesuai dengan deskripsi produk . Jika barang yang diterima konsumen rusak ,.* <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v5i4.7486>
- Kristanti, D., Charviandi, A., Juliawati, P., & Harto, B. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia. *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*, 1, 391. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=e2ppEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=manajemen+pengetahuan&ots=gV368HYIR3&sig=ugm1Twmq-r6Ya9ITLRHYA6ieJi0>
- Maileni, D. A. (2014). *TINJAUAN YURIDIS TANGGUNGJAWAB PRODUK TERHADAP UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN*. 3(11), 1649–1654. https://eprints.iain-surakarta.ac.id/648/1/GaluhRisnaPutri_162111341.pdf
- Njatrijani, R. (2017). *Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999*

- Dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen.* 1(1), 1–3.
<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dplr/article/view/1935>
- Nur, Y. H., & Prabowo, D. W. (2011). Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) dalam Rangka Perlindungan Konsumen. *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*, 5(2), 177–195.
<https://jurnal.kemendag.go.id/bilp/article/view/127/85>
- Pokhrel, S., Permatasari, S., Islam, U., Abdurrahman, N. K. H., Pekalongan, W., Bachtiar, A., Barizki, R. N., & Pranawukir, I. (2024). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sinar Mentari Abadi Logistik. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 15(1), 37–48.
<https://ejournal.unisi.ac.id/index.php/landmark/article/download/3277/1666/>
- Purbasari, R., Achmawati, N. J., & Kostini, N. (2020). Digitalisasi Logistik Dalam Mendukung Kinerja E-Logistic Di Era Digital: A Literature Review. *Jurnal of Organization, Management, Business and Logistics (JOMBLO)*, 01(02), 177–196.
https://repository.unhas.ac.id/34053/1/A012222074_tesis_06-03-2024_1-2.pdf
- Ramadhan, M. H. F., & Sudiro, A. A. (2025). Analisis Peraturan Perlindungan Konsumen dalam Jasa Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barang. *Binamulia Hukum*, 14(1), 217–228. <https://doi.org/10.37893/jbh.v14i1.1027>
- Tan, A. M., Lie, G., Rizqy, M., & Putra, S. (2023). Pertanggung Jawaban Pengangkut Atas Kerusakan yang Ditimbulkan Akibat Pengangkutan Barang Melalui Jalur Laut. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1874–1880.
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/6086>
- Tohir, M., Primadi, A., & Putri Akmalia, S. (2023). Analisis Infrastruktur, Distribusi dan Warehousing Terhadap Sistem Logistik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(2), 101–109. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i2.216>