

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

Chitra Imelda

Universitas Sjakhyakirti, Indonesia

Received : 8 Juli 2025, Revised : 14 Juli 2025 , Published : 21 Juli 2025

Corresponding Author

Nama Penulis: Chitra Imelda

E-mail: chitraimelda@unisi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang konsumen di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, serta upaya-upaya yang dilakukan dalam perspektif pelayanan publik. Di tengah pesatnya perkembangan sektor logistik, terutama transportasi udara, masalah kerusakan barang dalam pengiriman menjadi isu penting yang perlu diatasi. Berdasarkan regulasi yang ada, seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perhubungan, pelaku usaha jasa logistik diharuskan bertanggung jawab atas kerusakan barang yang terjadi selama proses pengiriman. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun ada kewajiban hukum bagi pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi, implementasi tanggung jawab hukum di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk ketidaksesuaian antara regulasi yang ada dan praktik di lapangan. Upaya preventif seperti pelatihan SDM, penggunaan teknologi pelacakan, dan penerapan SOP yang ketat dioptimalkan untuk meminimalisir kerusakan barang. Penelitian ini merekomendasikan perlunya harmonisasi regulasi, transparansi dalam prosedur klaim, dan penguatan infrastruktur serta teknologi untuk memperbaiki layanan dan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen.

Kata Kunci - tanggung jawab hukum, perlindungan konsumen, pelayanan publik.

Abstract

This research aims to analyze the legal responsibility of logistics service business actors for damage to consumer goods at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport, as well as efforts made from a public service perspective. In the midst of the rapid development of the logistics sector, especially air transportation, the problem of damage to goods in shipping is an important issue that needs to be addressed. Based on existing regulations, such as Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Minister of Transportation Regulations, logistics service businesses are required to be responsible for damage to goods that occur during the shipping process. This research shows that despite the legal obligation for businesses to provide compensation, the implementation of legal responsibility at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport still faces various challenges, including discrepancies between existing regulations and practices in the field. Preventive efforts such as HR training, the use of tracking technology, and the implementation of strict SOPs are optimized to minimize damage to goods. This study recommends the need for regulatory harmonization, transparency in claims procedures, and strengthening infrastructure and technology to improve services and provide better protection for consumers.

Keywords - legal responsibility, consumer protection, public service

How To Cite : 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>

Copyright ©2025 Chitra Imelda

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

PENDAHULUAN

Transportasi udara memiliki peran yang sangat penting dalam sistem logistik global, terutama di Indonesia, yang merupakan negara kepulauan dengan jumlah pulau yang sangat banyak, yang membuat transportasi udara menjadi jalur vital untuk distribusi barang dan jasa. Di sisi lain, dengan berkembangnya sektor logistik di Indonesia, bandara tidak hanya berfungsi sebagai pusat transportasi penumpang tetapi juga sebagai pusat pengiriman barang penting. Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II (SMB II) Palembang merupakan salah satu bandara yang berperan dalam mendukung jalur logistik penting, khususnya di Sumatera Selatan. Dalam dua dekade terakhir, perkembangan industri penerbangan di Indonesia menunjukkan angka yang sangat signifikan, tidak hanya dalam hal jumlah penumpang tetapi juga dalam volume pengiriman barang atau kargo yang mengalami peningkatan yang sangat pesat. Namun, seiring dengan meningkatnya volume pengiriman barang melalui transportasi udara, muncul permasalahan yang perlu menjadi perhatian serius, terutama terkait dengan kerusakan barang konsumen yang terjadi selama proses pengiriman. Kerusakan barang ini bukan hanya merugikan konsumen tetapi juga dapat merusak reputasi perusahaan penyedia jasa logistik dan penerbangan yang terkait. Permasalahan ini semakin kompleks ketika melihat banyaknya pihak yang terlibat dalam proses pengiriman barang, mulai dari pihak yang mengirimkan barang, pihak maskapai, hingga pengelola bandara itu sendiri. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengembangkan pemahaman lebih mendalam tentang tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik dalam menangani kerusakan barang konsumen di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, serta bagaimana kebijakan hukum yang ada dapat diimplementasikan dengan lebih efektif dalam sektor ini. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan solusi atas masalah yang ada dengan mengembangkan konsep yang lebih holistik mengenai peran hukum dalam menjaga hak konsumen dalam industri logistik.

Pertumbuhan pesat industri logistik di Indonesia tentu didorong oleh kemajuan e-commerce dan perubahan perilaku konsumen yang semakin bergantung pada sistem belanja daring. Data yang tercatat menunjukkan bahwa volume pengiriman barang melalui jalur udara mengalami peningkatan yang signifikan, terutama setelah pandemi COVID-19 yang mengubah pola distribusi barang di seluruh dunia. Hal ini mempengaruhi pengiriman barang dari *e-commerce* yang sering kali membutuhkan kecepatan dan ketepatan dalam pengantaran barang ke konsumen. Di sisi lain, seiring dengan meningkatnya permintaan, risiko kerusakan barang selama pengiriman juga meningkat, baik karena faktor internal yang disebabkan oleh kelalaian dalam penanganan barang di bandara maupun faktor eksternal seperti cuaca buruk atau kesalahan dalam prosedur yang dilakukan oleh pihak ketiga yang terlibat. Kerusakan barang selama pengiriman udara ini menjadi tantangan besar bagi para pelaku usaha jasa logistik karena mereka harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari kejadian tersebut. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen di Indonesia, tanggung jawab pelaku usaha dalam hal kerusakan barang diatur oleh beberapa instrumen hukum, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menetapkan prinsip tanggung jawab mutlak bagi pelaku usaha untuk mengganti kerugian konsumen tanpa perlu membuktikan adanya kelalaian atau kesalahan yang dilakukan. Namun, meskipun prinsip ini diatur dengan jelas dalam hukum, dalam praktiknya masih ada ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan oleh konsumen dan apa yang diimplementasikan oleh para pelaku usaha. Hal ini terkait dengan adanya berbagai peraturan yang saling tumpang tindih, serta prosedur klaim yang sering kali rumit dan memakan waktu, yang mengurangi kepercayaan konsumen terhadap layanan pengiriman udara.

Dalam kajian literatur, terdapat beberapa penelitian yang relevan terkait dengan tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang konsumen dalam konteks pengiriman barang di sektor logistik udara. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Alex Saputra Siregar (2021) tentang tanggung jawab hukum perusahaan pengiriman barang terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen mengungkapkan bahwa perusahaan pengiriman diwajibkan

untuk mengganti kerugian konsumen berdasarkan nilai barang yang disepakati dalam perjanjian pengiriman (Siregar, 2021). Penelitian ini memberikan pemahaman penting tentang kewajiban hukum pelaku usaha yang tidak hanya sebatas pada pengiriman barang, tetapi juga pada tanggung jawab mereka untuk memastikan barang sampai dalam keadaan baik. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Harly Clifford Jonas Salmon (2024) mengenai perlindungan konsumen dan tanggung jawab perusahaan ekspedisi menunjukkan pentingnya transparansi dalam proses klaim kerusakan barang dan mengidentifikasi tanggung jawab yang jelas (Salmon, 2024). Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian oleh Dian Sudiantini (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam manajemen logistik di PT JNE Express dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan, serta mengurangi biaya operasional, yang juga berdampak positif pada pengurangan kerusakan barang (Dian Sudiantini, 2023). Meskipun demikian, penelitian-penelitian ini umumnya tidak membahas secara khusus kerusakan barang yang terjadi di bandara tertentu, seperti Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, yang menjadi fokus utama penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menyempurnakan dan memperluas pemahaman tentang tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik di sektor logistik udara, khususnya di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kerusakan barang serta mengembangkan mekanisme yang lebih efektif dalam penyelesaian klaim.

Kerangka hukum yang ada di Indonesia untuk melindungi konsumen dalam sektor logistik udara sebenarnya telah cukup kuat, dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 yang memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, termasuk hak atas barang yang aman, sesuai dengan deskripsi, dan tidak rusak. Selain itu, regulasi terkait pengangkutan udara, seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 92 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, juga mengatur secara lebih spesifik mengenai tanggung jawab pengangkut dalam menangani barang, termasuk dalam hal kerusakan atau kehilangan barang selama pengangkutan. Meskipun regulasi-regulasi ini memberikan dasar yang kuat untuk perlindungan konsumen, penerapannya di lapangan sering kali menemui kendala karena ketidakselarasan antara regulasi yang ada, kurangnya transparansi dalam proses pengiriman, dan adanya ketidakjelasan dalam menentukan siapa yang bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi, terutama ketika banyak pihak terlibat dalam pengiriman barang di bandara. Oleh karena itu, salah satu tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menggali lebih dalam ketidaksesuaian yang ada dalam regulasi yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha dalam hal kerusakan barang di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan transparansi dalam proses pengiriman barang, guna memperkuat perlindungan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang konsumen yang terjadi di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Undang-Undang Penerbangan, serta regulasi lainnya yang mengatur tentang pengangkutan barang udara. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa logistik untuk mencegah kerusakan barang, termasuk penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih ketat, penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penanganan barang, serta pelatihan bagi karyawan yang terlibat dalam proses pengiriman barang. Dengan begitu, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan teori tentang tanggung jawab hukum dalam sektor logistik, tetapi juga diharapkan dapat memberikan solusi praktis bagi pelaku usaha jasa logistik dalam meningkatkan kualitas layanan dan melindungi hak konsumen. Di sisi lain, penelitian ini juga akan memberikan wawasan bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi yang lebih harmonis dan efektif dalam mengatur tanggung jawab pelaku usaha terhadap

kerusakan barang, serta memberikan landasan yang kuat untuk penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara lebih adil dan transparan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan kerangka hukum dan praktik dalam sektor logistik udara di Indonesia. Secara khusus, penelitian ini akan menambah pemahaman tentang tantangan dan peluang yang ada dalam implementasi tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II. Dengan merujuk pada permasalahan yang terjadi dalam praktik dan membandingkan dengan studi terdahulu, penelitian ini akan memberikan rekomendasi yang berguna untuk harmonisasi regulasi, peningkatan transparansi dalam penanganan barang, serta penerapan teknologi dalam meningkatkan efisiensi operasional dan perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi bagi akademisi, praktisi hukum, dan pembuat kebijakan dalam merumuskan kebijakan dan regulasi yang lebih efektif di masa depan, sehingga dapat menciptakan sistem logistik yang lebih adil, transparan, dan berkelanjutan. Dengan memperhatikan aspek hukum, sosial, dan operasional dalam penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang komprehensif untuk mengatasi permasalahan kerusakan barang yang merugikan konsumen di sektor logistik udara.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kerangka Teoritis

Penelitian ini didasarkan pada beberapa teori utama yang relevan dengan tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik terkait kerusakan barang konsumen. Pertama, Teori Tanggung Jawab Hukum, yang berfokus pada kewajiban pelaku usaha untuk menanggung akibat hukum dari tindakan mereka yang merugikan konsumen. Dalam hal ini, pelaku usaha jasa logistik wajib mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat kerusakan barang, tanpa perlu membuktikan adanya kesalahan atau kelalaian (*strict liability*). Prinsip ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menekankan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen.

Selanjutnya, Teori Logistik dan Manajemen Rantai Pasokan (*Supply Chain Management*) juga menjadi dasar untuk memahami operasi dalam sektor logistik, termasuk pengelolaan barang dan pengangkutan barang dari titik asal ke konsumen akhir (Knoechel, 2019). Teori ini menyoroti pentingnya efisiensi dan kualitas dalam pengiriman barang, yang secara langsung berdampak pada kemungkinan terjadinya kerusakan barang selama proses distribusi.

Selain itu, Teori Perlindungan Konsumen juga menjadi acuan penting, yang menekankan hak konsumen untuk memperoleh barang yang aman, utuh, dan sesuai dengan janji yang diberikan oleh pelaku usaha. Hukum perlindungan konsumen berfungsi sebagai jaminan agar konsumen dapat memperoleh ganti rugi yang adil bila terjadi kerusakan barang selama pengiriman.

2. Tinjauan Empiris

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan memberikan kontribusi penting dalam memahami tanggung jawab hukum dalam logistik, khususnya dalam konteks pengiriman barang dan perlindungan konsumen, dalam penelitian mereka mengenai penerapan teknologi dalam manajemen logistik, menunjukkan bahwa teknologi dapat meningkatkan efisiensi operasional serta mengurangi risiko kerusakan barang. Penelitian ini relevan dengan penelitian ini, yang akan mengkaji penerapan teknologi seperti RFID dan IoT dalam mencegah kerusakan barang selama pengiriman udara. Tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa pengiriman barang, yang menekankan kewajiban perusahaan untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat kerusakan atau kehilangan barang. Penelitian ini memberikan landasan tentang kewajiban hukum pelaku usaha jasa logistik yang relevan dengan kasus kerusakan barang di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II. Perlindungan konsumen dan tanggung jawab ekspedisi terhadap kerugian barang. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya transparansi dalam klaim

dan perlunya tanggung jawab yang jelas oleh perusahaan ekspedisi, yang juga berlaku pada sektor logistik udara dalam penelitian ini.

3. Kerangka Konseptual

Penelitian ini mengembangkan kerangka konseptual yang menghubungkan berbagai konsep utama, antara lain:

- a) Tanggung Jawab Hukum dalam Logistik: Pelaku usaha jasa logistik memiliki kewajiban hukum untuk menanggung kerugian akibat kerusakan barang yang terjadi selama pengiriman. Hal ini mencakup pengelolaan barang yang aman, pemenuhan standar operasional, serta transparansi dalam penanganan klaim konsumen.
- b) Penggunaan Teknologi dalam Logistik: Teknologi seperti RFID dan IoT memainkan peran penting dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi operasional. Penggunaan teknologi ini dapat membantu mengurangi kerusakan barang dengan memantau kondisi barang secara real-time.
- c) Perlindungan Konsumen: Perlindungan konsumen di sektor logistik udara bertujuan memastikan bahwa konsumen mendapatkan barang yang utuh dan sesuai dengan yang dijanjikan. Tanggung jawab pelaku usaha untuk mengganti kerugian konsumen atas kerusakan barang merupakan bagian integral dari perlindungan konsumen.

4. Rumusan Hipotesis

Berdasarkan kajian teoritis dan empiris, rumusan hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Hipotesis 1: Pelaku usaha jasa logistik di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II bertanggung jawab atas kerusakan barang konsumen selama proses pengiriman sesuai dengan prinsip *strict liability* dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- b) Hipotesis 2: Penerapan teknologi dalam logistik (seperti RFID dan IoT) dapat mengurangi risiko kerusakan barang dan meningkatkan efisiensi operasional di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.
- c) Hipotesis 3: Ketidaksiuaian regulasi dan penerapan hukum yang tidak konsisten menyebabkan ketidakpastian hukum mengenai tanggung jawab pelaku usaha jasa logistik dalam kasus kerusakan barang di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode normatif yang bertujuan untuk mengkaji penerapan aturan hukum dan prinsip-prinsip yang berlaku dalam konteks tanggung jawab pelaku usaha jasa logistik terhadap kerusakan barang konsumen. Penelitian normatif berfokus pada analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang ada, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait pengangkutan udara. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah keselarasan hukum dalam praktik logistik dan perlindungan konsumen di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, yang berlokasi di Palembang, Sumatera Selatan. Bandara ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena perannya yang signifikan dalam industri logistik dan pengangkutan barang di wilayah tersebut. Keberadaan bandara ini sebagai titik distribusi utama menjadikannya pusat operasional yang tepat untuk menganalisis tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik.

2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari pelaku usaha jasa logistik yang beroperasi di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, serta konsumen yang pernah mengalami kerusakan barang selama proses pengiriman. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, di mana sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yakni pelaku usaha yang terlibat

dalam pengangkutan barang udara dan konsumen yang memiliki pengalaman terkait kerusakan barang.

3. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui studi kepustakaan (library research) dan wawancara mendalam (interview). Studi kepustakaan dilakukan dengan menganalisis berbagai bahan hukum primer seperti undang-undang, peraturan pemerintah, serta doktrin hukum yang relevan. Selain itu, wawancara dilakukan dengan pelaku usaha logistik dan konsumen untuk memperoleh data yang berkaitan dengan pengalaman praktis dan tantangan dalam penerapan hukum terhadap kerusakan barang. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi yang lebih dalam mengenai tanggung jawab hukum pelaku usaha dan persepsi konsumen mengenai prosedur klaim kerusakan barang.

4. Operasional/Pengukuran Variabel

Variabel yang diukur dalam penelitian ini meliputi:

Tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap kerusakan barang, yang diukur berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan, serta penerapannya di lapangan. Upaya preventif yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk menghindari kerusakan barang, yang diukur berdasarkan kebijakan operasional, pelatihan yang dilakukan kepada karyawan, dan penggunaan teknologi dalam penanganan barang.

Pengalaman konsumen terkait klaim kerusakan barang, yang diukur melalui pengumpulan data tentang keluhan konsumen dan proses klaim yang diikuti.

5. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis kualitatif. Analisis ini dilakukan untuk menginterpretasikan norma-norma hukum yang berlaku dan mengevaluasi keselarasan antara peraturan hukum dan praktik operasional di lapangan (Gunardi, 2022). Selain itu, data yang diperoleh dari wawancara dengan konsumen dan pelaku usaha dianalisis untuk mengidentifikasi tantangan dalam penerapan tanggung jawab hukum serta upaya preventif yang dilakukan untuk mencegah kerusakan barang.

Analisis kualitatif juga digunakan untuk mengevaluasi kebijakan yang diterapkan oleh pelaku usaha jasa logistik dalam mengatasi permasalahan kerusakan barang serta bagaimana prosedur penyelesaian sengketa diterapkan. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi penguatan sistem perlindungan konsumen dan implementasi hukum yang lebih baik.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik, prosedur klaim yang ada, serta upaya preventif dalam mencegah kerusakan barang di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

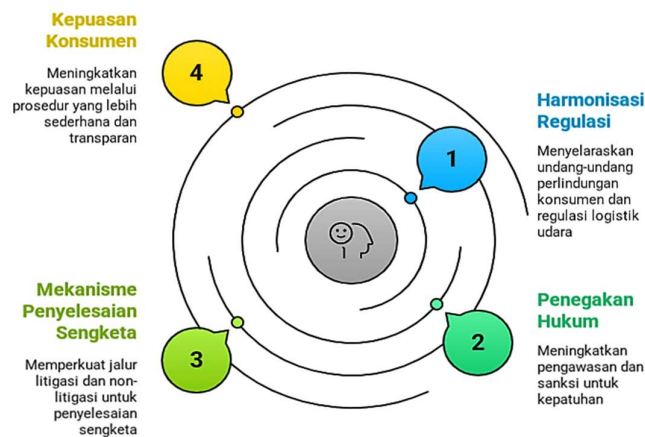
PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, telah dianalisis bagaimana tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II terhadap kerusakan barang yang dialami oleh konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelaku usaha di sektor ini sudah memiliki dasar hukum yang kuat untuk bertanggung jawab terhadap kerusakan barang, dalam praktiknya masih banyak tantangan yang dihadapi terkait penerapan hukum yang berlaku. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen akibat kerusakan atau kehilangan barang selama pengangkutan. Namun, permasalahan muncul ketika ada ketidakseimbangan dalam penerapan regulasi dan adanya klaim yang tidak sepenuhnya transparan atau sulit diakses oleh konsumen.

Sejalan dengan teori tanggung jawab hukum dalam konteks pelaku usaha, penelitian ini mengacu pada teori keadilan distributif yang mengharuskan adanya perlindungan yang setara bagi konsumen dalam setiap transaksi logistik. Teori ini mendasari argumen bahwa pelaku usaha, sebagai

pihak yang memiliki kekuasaan dalam mengendalikan proses distribusi barang, harus bertanggung jawab penuh atas kerusakan yang terjadi pada barang yang mereka kirim, sesuai dengan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) (Gunawan, 2023). Penelitian terdahulu oleh Harly Clifford Jonas Salmon (2024) menggarisbawahi pentingnya transparansi dan mekanisme klaim yang jelas dalam sektor logistik udara, dan penelitian ini mengidentifikasi bahwa masih terdapat kendala dalam praktik implementasi regulasi di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, terutama terkait dengan pengawasan dan ketidakjelasan batasan tanggung jawab.

Dalam kaitannya dengan upaya preventif, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelaku usaha sudah menerapkan beberapa langkah untuk mengurangi risiko kerusakan barang, seperti penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat dan penggunaan teknologi pelacakan berbasis GPS (Zulfairah, 2024). Pendekatan ini sejalan dengan teori manajemen risiko yang menekankan pentingnya perencanaan dan pengendalian untuk meminimalkan kerugian. Teknologi seperti sistem pelacakan dan pemantauan secara real-time juga turut membantu dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan barang dan meningkatkan transparansi. Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Dian Sudiantini (2023), menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam manajemen logistik dapat meningkatkan efisiensi operasional serta mengurangi biaya dan kerusakan barang. Oleh karena itu, hasil penelitian ini juga menekankan perlunya inovasi berkelanjutan dalam pemanfaatan teknologi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi potensi kerusakan barang.



Gambar 1.
Mekanisme Perlindungan Konsumen Dalam Logistik Udara

Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi perlunya harmonisasi regulasi yang lebih baik antara undang-undang perlindungan konsumen dan regulasi logistik udara. Ketidaksiharian antara regulasi yang ada, seperti yang tercermin dalam ketidaksiharian antara Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2021 dan ketentuan lainnya, menghambat implementasi yang lebih efektif dari tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap konsumen. Ini berhubungan dengan teori administrasi hukum yang menekankan pentingnya sistem hukum yang konsisten dan harmonis untuk mendorong kepatuhan dari pelaku usaha serta perlindungan yang lebih baik bagi konsumen.

Di sisi lain, upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan penegakan hukum juga harus mencakup pengawasan yang lebih ketat dan sanksi yang lebih jelas terhadap pelanggaran yang terjadi di lapangan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Alex Saputra Siregar (2021) yang menunjukkan bahwa salah satu tantangan utama dalam pengaturan logistik adalah perlunya pengawasan yang tegas terhadap pelaksanaan regulasi di lapangan. Penguatan mekanisme penyelesaian sengketa juga menjadi faktor penting dalam menciptakan ekosistem logistik yang lebih

adil dan transparan, seperti yang dibahas dalam teori penyelesaian sengketa konsumen, yang melibatkan jalur litigasi dan non-litigasi (Jaller, 2020).

Dalam konteks penyelesaian sengketa, penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen dapat menggunakan jalur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan untuk memperoleh ganti rugi atas kerusakan barang. Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa prosedur yang lebih sederhana dan transparan dalam penyelesaian sengketa dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan meminimalkan konflik. Hal ini berhubungan dengan teori penyelesaian sengketa yang menekankan pada efisiensi, aksesibilitas, dan kesetaraan dalam akses terhadap keadilan (Anis, 2024). Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun regulasi yang ada sudah memberikan dasar hukum yang kuat bagi pelaku usaha untuk bertanggung jawab terhadap kerusakan barang, masih terdapat banyak aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal harmonisasi regulasi, pengawasan, dan transparansi klaim. Upaya preventif yang dilakukan pelaku usaha, seperti penerapan SOP ketat dan teknologi pelacakan, sangat penting dalam meminimalkan risiko kerusakan barang, namun diperlukan kolaborasi yang lebih baik antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk menciptakan sistem logistik yang lebih aman, efisien, dan adil bagi semua pihak (Aloini, 2022). Dari hasil analisis ini, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman tentang tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam sektor logistik udara di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

KESIMPULAN

Tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa logistik di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang sangat penting dalam konteks perlindungan konsumen, mengingat kerusakan barang selama proses pengiriman menjadi isu yang sering muncul dan merugikan konsumen. Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha jasa logistik wajib bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengangkutan, tanpa harus membuktikan adanya kesalahan atau kelalaian dari pihak mereka, sesuai dengan prinsip strict liability. Praktik ini memberikan perlindungan yang jelas bagi konsumen, meskipun dalam implementasinya masih ada tantangan terkait transparansi prosedur klaim dan ketidakjelasan tanggung jawab ketika banyak pihak terlibat dalam proses logistik. Selain itu, pelaku usaha juga diwajibkan untuk memberikan informasi yang benar dan jelas tentang kondisi barang yang dikirimkan serta menyediakan mekanisme klaim yang mudah diakses oleh konsumen. Meskipun pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjaga barang dengan sebaik-baiknya, kerusakan barang sering terjadi akibat kelalaian dalam penanganan, yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti cuaca buruk, peralatan yang tidak memadai, dan kurangnya pelatihan personel. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk mematuhi standar operasional prosedur (SOP) yang ketat, menerapkan teknologi untuk memantau pengiriman barang secara real-time, serta menyediakan asuransi untuk melindungi barang yang dikirim. Di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, meskipun terdapat upaya dari PT Angkasa Pura II dan perusahaan logistik lainnya untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional, masih terdapat kelemahan dalam pengelolaan logistik, terutama yang berhubungan dengan penyimpanan barang dan penggunaan kendaraan yang sesuai standar. Ini meningkatkan risiko kerusakan barang dan menurunkan kepercayaan konsumen terhadap jasa logistik. Oleh karena itu, evaluasi dan audit berkala terhadap proses operasional serta peningkatan infrastruktur dan teknologi yang digunakan sangat diperlukan untuk memperbaiki sistem yang ada. Dengan adanya regulasi yang jelas dan implementasi yang lebih baik, pelaku usaha jasa logistik dapat lebih bertanggung jawab terhadap kerusakan barang, meningkatkan perlindungan bagi konsumen, serta membangun kepercayaan di pasar logistik udara.

DAFTAR PUSTAKA

- Aloini, D. a. (2022). Enhancing operations management through smart sensors: measuring and improving well-being, interaction and performance of logistics workers. *The TQM Journal* 34(2), 303-329. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2021-0195>.
- Anis. (2024). Penerapan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Adr) Dalam Penyelesaian Sengketa Di Indonesia: Fokus Pada Efisiensi Dan Keseimbangan. *Jurnal Kajian Ilmiah Interdisipliner*, 8(9), 60-65. <https://sejurnal.com/pub/index.php/jkii/article/view/4698/5408>.
- Dian Sudiantini, e. a. (2023). Pengaruh penerapan teknologi terhadap peningkatan efisiensi jasa pengiriman barang dalam manajemen logistik PT JNE Express. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 1(6), 120-130. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/musytarineraca/article/view/530>.
- Gunardi. (2022). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta Selatan: Damera Press.
- Gunawan, J. (2023). *Hukum Pertanggungjawaban Produk*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Jaller, L. D. (2020). *The regulation of digital trade*. . Washington, DC: World Bank Group.
- Knoechel, M. &. (2019). *Supply chain management: Theory and applications*. JERMAN: Springer.
- Salmon, H. C. (2024). Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kerugian Barang dalam Pengiriman. *Kanjoli Business Law Review*, 2(1), 28-38. <https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/kanjoli/article/view/12998>.
- Siregar, A. S. (2021). Tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap kerugian konsumen. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(7), 2398-2408. <https://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/5577>.
- Zulfairah, H. R. (2024). Pengaruh Internet of Things (IoT) dan Big Data terhadap Akurasi Pelacakan Pengiriman Ekspedisi. *Jurnal Greenation Ilmu Teknik*, 2(2), 75-84. <https://doi.org/10.38035/jgit.v2i2.264>.