

ABSTRAK

Perkembangan jasa ekspedisi sebagai bagian dari sektor logistik memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas perdagangan dan distribusi barang di era ekonomi digital. Namun, dalam praktiknya masih sering terjadi permasalahan berupa kerusakan barang yang berpotensi merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk *pertama*, mengetahui dan menganalisis implementasi perlindungan hukum terkait tanggung jawab yang dilakukan Lion Parcel Kantor Cabang Konsolidator Semarang kepada konsumen dalam hal terjadinya kerusakan barang, *kedua* untuk mengetahui dan menganalisis upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan dalam kasus tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif interaktif. Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan meneliti data primer yang diperoleh melalui wawancara responden penelitian dan data sekunder yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian, Lion Parcel telah menerapkan upaya perlindungan konsumen melalui edukasi pra-pengiriman, penerapan standar pengemasan, penawaran layanan asuransi, sistem penanganan keamanan dan keselamatan barang, serta mekanisme klaim ganti rugi. Namun demikian, implementasi perlindungan hukum tersebut masih bersifat prosedural dan kondisional karena tanggung jawab pelaku usaha sangat bergantung pada kepatuhan konsumen terhadap kebijakan internal perusahaan, khususnya terkait penggunaan asuransi. Pembatasan ganti rugi terhadap barang yang tidak diasuransikan, meskipun kerusakan terjadi akibat kesalahan operasional perusahaan, menunjukkan bahwa perlindungan konsumen belum sepenuhnya mencerminkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, penyelesaian sengketa masih didominasi oleh mekanisme internal perusahaan dan belum mengoptimalkan peran lembaga penyelesaian sengketa konsumen secara eksternal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kebijakan perlindungan konsumen yang lebih berimbang, transparan, dan berorientasi pada pemulihan kerugian konsumen secara adil.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Jasa Ekspedisi, Kerusakan Barang