

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Profil Perusahaan

Seiring dengan perkembangan bisnis yang sangat pesat. Barang-barang hasil produksi di Indonesia mulai dikirimkan ke luar negeri. Untuk mengirimkan barang tersebut tentunya para pelaku usaha membutuhkan alat angkut. Di Indonesia sendiri pengiriman barang melalui laut banyak diminati oleh para pelaku usaha. Karena selain dari segi biaya yang relatif terjangkau angkutan laut juga sanggup mengirim barang dengan berat dan volume yang besar sekaligus. Dalam melakukan pengiriman barang melalui laut, jasa ekspedisi laut menjadi alternatif yang digemari oleh masyarakat karena merupakan pilihan yang efektif dan ekonomis. Perusahaan ekspediter merupakan perantara yang sering dipilih oleh masyarakat untuk menyelesaikan proses pengiriman barangnya.

PT. Semesta Indo Logistic yang beralamat di Jalan Ayodiapala No. 64 RT/RW: 06/IX. Kerobokan, Semarang Barat. PT. Semesta Indo Logistic hanya berada di Kota Semarang dan tidak memiliki cabang dimana pun. Berdasarkan Surat Tanda Pendaftaran Nomor: AL.033/08/07/ KSOP.TG.EMAS-14 PT. Semesta indo Logistic yang didirikan pada tahun 2014 oleh Bapak Harry dan rekannya merupakan

perusahaan swasta yang bergerak dibidang logistik, jasa ekspedisi dan pengiriman barang, *Ekspor Impor, & trucking* keseluruh wilayah Indonesia maupun luar negeri yang berkerjasama dengan vendor trucking yang profesional dan tentunya memiliki harga yang sangat kompetitif.

Dalam melaksanakan proses pengiriman barang, PT. Semesta Indo Logistic berkerjasama dengan vendor trucking CV. Mahkota Emas dan pihak pengangkut PT. Macoline Indonesia. Dalam melaksanakan tugasnya masing-masing pihak berusaha memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan dari konsumen dan meminimalisir klaim ganti kerugian.

2. Visi Misi Perusahaan

VISI :

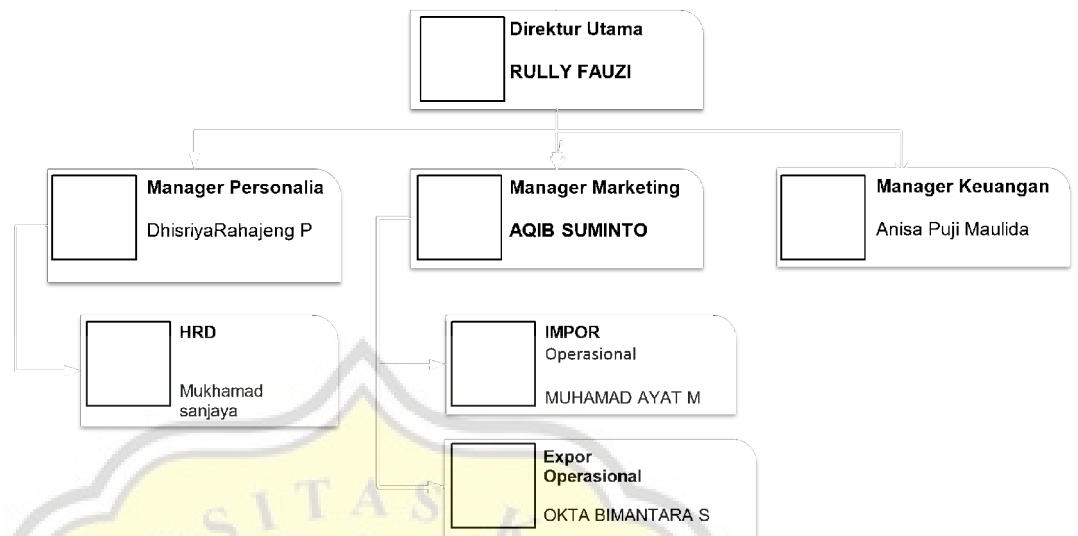
Menjadi perusahaan penyedia jasa ekspedisi muatan kapal laut yang memberikan layanan dan kualitas terbaik pada masyarakat Indonesia.

MISI :

- a. PT. Semesta Indo Logistic berusaha melakukan pengiriman barang baik ke dalam maupun luar negeri dengan baik.
- b. PT. Semesta Indo Logistic berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan memastikan bahwa barang akan sampai tempat tujuan dengan cepat, tepat, dan terjamin.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Semesta Indo Logistic:



Berdasarkan struktur organisasi tersebut dapat dilihat bahwa PT. Semesta Indo Logistic dipimpin oleh direktur utama, *Manager Personalia*, *Manager Marketing*, dan *Manager keuangan*. *Manager Personalia* dibantu tugasnya oleh *HRD*. Kemudian *Manager Marketing* dibantu tugasnya oleh *Import operasional* dan *Expor operasional*.

Direktur utama PT. Semesta Indo Logistic mempunyai kedudukan yang lebih tinggi dibanding jabatan lainnya. Seorang direktur bertanggung jawab penuh atas perusahaannya. Tugas dan kewajiban direktur antara lain:

- a. Bertanggung jawab atas terlaksananya kegiatan perusahaan.
- b. Menyusun rencana kerja, anggaran tahunan yang berfungsi untuk mengembangkan perusahaan.
- c. Bertanggung jawab atas kinerja karyawan.

- d. Menghadiri rapat dan pertemuan penting untuk mewakili perusahaan.
- e. Membuat laporan tahunan sesuai peraturan yang berlaku.
- f. Membuat keputusan penting atas hasil rapat perusahaan.
- g. Bertanggung jawab dan memastikan hasil kerja dari tiap divisi agar berjalan sebaik mungkin.

Manager Personalia memiliki tanggungjawab atas sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan. Ia bertanggung jawab mulai dari perekrutan pekerja hingga pemberhentian kerja pegawai. Berdasarkan penjelasan tersebut, tugas dan kewajiban manager personalia PT.

Semesta Indo Logistic antara lain:

- a. Membuka lowongan pekerjaan.
- b. Mengadakan rekrutmen sumber daya manusia.
- c. Mengevaluasi berkas dari pelamar kerja yang mengikuti rekrutmen perusahaan.
- d. Bertindak untuk pekerja yang melanggar aturan perusahaan.

Dalam melaksanakan tugasnya manager marketing dibantu oleh HRD untuk mengatur rekrutmen dan seleksi. Selain itu HRD bertanggungjawab untuk melakukan evaluasi karyawan dan mempertahankan karyawan yang berpotensi.

Manager Marketing memiliki tugas untuk memasarkan produk dalam perusahaan. Selanjutnya ia memberikan laporan kepada direktur

atas strategi pemasaran yang telah disusun. Tugas manager marketing antara lain:

- a. Memperluas pemasaran produk perusahaan dan bertanggung jawab atas pemasaran dan penjualan produk.
- b. Menyusun rancangan dan strategi pemasaran produk.
- c. Melakukan pengawasan terhadap kinerja penjualan dan promosi perusahaan.

Dalam melaksanakan tugasnya *manager marketing* dibantu oleh *impor operasinal* dan *ekspor operasional*. Tugas dari divisi tersebut antara lain:

- d. Mengurus seluruh dokumen yang diperlukan guna pengiriman barang ekspor/impor.
- e. Mengurus perizinan dengan kementrian , maupun Bea Cukai.
- f. Melakukan negosiasi dengan konsumen mengenai biaya pengiriman.
- g. Mengatur jadwal pengiriman ekspor/impor.
- h. Menyediakan armada trucking dan menjadwalkan bongkar muat barang.
- i. Menyelesaikan kendala yang terjadi di lapangan.

Dalam melaksanakan kegiatannya, PT. Semesta Indo Logistic memiliki divisi keuangan yang berguna untuk mengatur segala urusan keuangan di perusahaan. Manager keuangan harus bisa mengoptimalkan

penggunaan dana untuk operasional perusahaan. Manager keuangan membuat perencanaan kas perusahaan dengan memperhatikan laba dan rugi.

4. Jasa yang diberikan PT. Semesta Indo Logistic

PT. Semesta Indo Logistic memberikan pelayanan dan jasa dalam membantu pengiriman barang berupa:

1. Pengiriman barang, PT. Semesta Indo Logistic dapat melayani pengiriman barang dengan skala kecil maupun skala besar, berdasarkan perjanjian kerjasama dengan individu maupun perusahaan dan berkerjasama dengan vendor *trucking* untuk menyediakan armada dalam pengiriman barang.
2. *Project Cargo*, berkerjasama dengan maskapai pelayaran PT. Semesta Indo Logistic dapat melakukan pengiriman barang dengan jumlah dan ukuran yang sangat besar dan bernilai tinggi untuk pengiriman nasional maupun internasional.
3. Jasa Ekspedisi, PT. Semesta Indo Logistic memberikan pelayanan jasa ekspedisi berupa pengurusan dokumen perizinan, kepabeanan pengiriman barang baik ke dalam maupun luar negeri, mencari alat angkut terbaik untuk menyempurnakan proses pengiriman barang.

5. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak perusahaan dan 3 orang yang mengalami kerugian dalam menggunakan jasa dari PT.

Semesta Indo Logistic, didapatkan data dari bapak Harry selaku pihak PT. Semesta Indo Logistic bahwa sebagai pihak ekspediter perusahaan tersebut telah memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dalam pelaksanaannya ekspediter berkerja atas nama si pengirim barang, maka ekspediter bertanggung jawab penuh atas barang yang dikirimkan tersebut. Untuk memperoleh data, penulis melakukan wawancara dengan pihak PT. Semesta Indo Logistic, dan 3 orang pengguna jasa ekspedisi yang mengalami permasalahan dalam pengiriman barang.

1. Wawancara dengan manager PT. Semesta Indo Logistic Bapak Harry⁴⁴.

Dalam proses pengiriman barang, pihak ekspediter melakukan perjanjian terlebih dahulu dengan pihak pengirim. Perjanjian itu berupa perjanjian pemberian kuasa. Perjanjian pemberian kuasa tersebut terjadi karena pihak pengirim memberikan kuasa kepada pihak ekspediter untuk mengirimkan barang miliknya. Pasal 1792 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan:

“pemberian kuasa adalah suatu perjanjian dengan mana seseorang memberikan kuasa kepada orang lain, yang menerimanya, untuk dan atas namanya menyelenggarakan suatu urusan”.

Dalam perjanjian kuasa tersebut pengirim memberikan kuasa kepada ekspediter untuk mencari pengangkut. PT. Semesta Indo Logistic berkerja untuk dan atas nama si pengirim. Perjanjian pemberian kuasa harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Dalam melaksanakan

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Harry, tanggal 2 Desember 2021 pukul 10.00WIB.

proses pengiriman barang PT. Semesta Indo Logistic hanya sebagai jasa ekspediturnya, kemudian pihaknya melakukan perjanjian dengan pihak pengangkut. Pengirim tidak dapat berhubungan langsung dengan pihak pengangkut karena adanya perjanjian ekspedisi. Perjanjian ekspedisi membuat semua kerusakan dan kehilangan barang merupakan tanggung jawab pihak ekspedisi. Dalam pelaksanaannya tidak hanya terdapat perjanjian ekspedisi. PT. Semesta Indo Logistic juga membuat perjanjian pengangkutan dengan PT. Macoline untuk melakukan pengiriman barangnya. Setelah melakukan perjanjian pengangkutan barang dengan pihak pengangkut, selanjutnya barang baru mulai dimasukan ke truck untuk dikirim ke tujuan. Apabila terjadi permasalahan saat pengiriman, pihak PT. Semesta Indo Logistic akan bertanggungjawab secara penuh maupun sebagian dilihat dari permasalahan yang terjadi sesuai dengan SOP yang berlaku di perusahaan. Pihak PT. Semesta Indo Logistic harus menjamin kepuasan pengguna jasanya dan memberikan ganti kerugian dengan nilai yang pantas.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan Bapak Harry selaku manager PT. Semesta Indo Logistic mengatakan bahwa:

“Sebagai jasa ekspedisi dalam melakukan pengangkutan barang melalui laut tidak jarang ditemui beberapa permasalahan. Permasalahan yang sering terjadi adalah kehilangan, kerusakan, serta keterlambatan dalam pengiriman barang. Hal tersebut terjadi karena faktor cuaca maupun faktor operasional. Namun apabila terjadi kendala dalam pengiriman barang tersebut maka pihak perusahaan akan memberikan ganti kerugian berdasarkan SOP

perusahaan kami. Apabila barang tersebut hilang maka kami akan memberikan ganti kerugian sebanyak 5 kali ongkos pengiriman”.⁴⁵

Ada beberapa kasus yang terjadi saat terjadi pengiriman barang oleh PT. Semesta Indo Logistic. Data diperoleh langsung dari 3 pihak pengguna jasa ekspedisi yang mengalami masalah.

2. Wawancara dengan Bapak Arief, pengguna jasa ekspedisi PT. Semesta Indo Logistic yang mengalami kerugian berupa kehilangan barang⁴⁶.

Bapak Arief menceritakan tentang kasus barang hilang pada saat pengiriman barang. Bapak Arief menggunakan jasa dari PT. Semesta Indo Logistic untuk mengirimkan barang yang berisi kain roll yang akan dikirimkan ke Singapore.

“Awalnya saya menghubungi PT. Semesta Indo Logistic melalui telepon untuk membantu saya mengirimkan barang berupa kain roll yang akan dikirimkan dari pabrik di Salatiga menuju Singapore. Kemudian saya dan PT. Semesta Indo Logistic membuat perjanjian ekspedisi yang kami sepakati bersama. Dan PT. Semesta Indo Logistic memproses barang tersebut mulai dari pengecekan jumlah barang yang akan dikirim hingga mencari pengangkut untuk membawa barang tersebut sampai ke pelabuhan muat. Dari jadwal yang disepakati seharusnya barang tersebut berangkat dari pabrik pukul 19.00 WIB dan sesuai estimasi sampai di pelabuhan pada esok harinya pukul 09.00 WIB untuk dimuat ke kapal. Namun di perjalanan supir yang mengendarai truck tersebut saya hubungi tidak bisa. Sudah lebih dari estimasi waktu yang ditentukan tetapi belum sampai. Kemudian saya meminta pihak PT. Semesta Indo Logistic untuk bertanggungjawab atas hal tersebut”⁴⁷

Atas adanya klaim tersebut maka pihak perusahaan melakukan pengecekan. Pada tahap awal, Operasional PT. Semesta Indo Logistic akan

⁴⁵ Wawancara dengan Bapak Harry, pada tanggal 2 Desember 2021, pukul 10.00 WIB.

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Arief, pada tanggal 6 Desember 2021, pukul 14.00 WIB.

⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Arief, pada tanggal 6 Desember 2021, pukul 14.00 WIB.

melakukan proses *tracking* untuk mengetahui posisi barang yang dikirimkan tersebut. Pihaknya juga menghubungi vendor trucking yang telah berkerjasama dengan PT. Semesta Indo Logistic. Setelah dilakukan proses *tracking* ternyata memang terjadi kendala dalam pengiriman barang tersebut dan barang tersebut dicuri oleh beberapa orang. Menurut Bapak Ayat selaku bagian operasional PT. Semesta Indo Logistic, mengatakan:

“setelah kami melakukan pengecekan melalui vendor trucking untuk mengetahui dimana posisi truck yang mengangkut barang tersebut, ternyata kami mendapat laporan bahwa supir truck tersebut ketiduran dan lalai dalam menjaga barang muatan yang ada di truck tersebut. Maka barang tersebut hilang sebagian yang menyebabkan Bapak Arief mengalami kerugian sebesar Rp. 45.000.000,-.”⁴⁸

Karena kelalaian tersebut, pihak pengirim mengalami kerugian berupa kehilangan barang yang mengakibatkan pihak PT. Semesta Indo Logistic harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pengirim. Menurut Pasal 87 KUHD, tanggung jawab ekspediter berhenti pada saat barang-barang dari pengirim telah diterima oleh pengangkut. Tetapi dalam kasus yang dialami bapak Arief ini, barang tersebut masih dalam penguasaan ekspediter karena barang belum dimuat kedalam alat angkut. Atas kejadian tersebut, maka pihak PT. Semesta Indo Logistic sebagai pihak ekspedisi bertanggung jawab untuk mengganti kerugian atas barang yang hilang tersebut sebesar Rp. 45.000.000,-.

⁴⁸ Wawancara dengan bagian Operasional, Bapak Ayat, pada tanggal 10 Desember 2021, Pada pukul 14.00 WIB.

3. Wawancara dengan Bapak Iwan yang mengalami kasus barang yang gagal dimuat ke kapal karena terlambat⁴⁹.

Bapak Iwan akan mengirimkan barang dari pabrik untuk dikirimkan ke luar negeri. Agar dapat sampai keluar negeri barang tersebut harus dimuat terlebih dahulu ke dalam kapal di pelabuhan, Untuk mengurus pengiriman barang tersebut Bapak Iwan menggunakan jasa ekspediter. PT. Semesta Indo Logistic selaku penyedia jasa memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh Bapak Iwan. Bapak Iwan dan PT. Semesta Indo Logistic membuat perjanjian ekspedisi yang berisi bahwa barang tersebut harus sampai tepat waktu di pelabuhan agar dapat dimuat ke dalam kapal tepat waktu. Namun, dalam pelaksanaannya barang tersebut sampai di pelabuhan melebihi estimasi waktu yang telah ditentukan dalam *Delivery Order* yang menyebabkan barang gagal untuk dimuat ke dalam kapal.

Hal tersebut mengakibatkan Bapak Iwan mengalami kerugian karena barang tersebut tidak bisa masuk ke dalam kapal yang sudah dijadwalkan dan harus menunggu jadwal kapal berikutnya. Selanjutnya, Bapak Iwan meminta pertanggungjawaban dari PT. Semesta Indo Logistic untuk mengganti kerugian atas keterlambatan barang tersebut. Menurut bapak Iwan :

“Saya sudah memberikan kuasa kepada PT. Semesta Indo Logistic untuk mengirim barang saya, pihaknya bersedia untuk mencari kapal yang dapat berangkat pada esok harinya. Namun

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Iwan, pada tanggal 10 Desember 2021, Pada pukul 09.00 WIB.

ketika kapal sudah dijadwalkan berlayar barang yang saya kirimkan ternyata belum sampai di pelabuhan Tanjung Mas. Setelah di konfirmasi oleh pihak ekspediter. Pihaknya mengatakan bahwa pada saat perjalanan terjadi kendala dengan truck yang digunakan untuk memuat barang tersebut dan menyebabkan barang tersebut terlambat sampai. Kemudian saya meminta pertanggung jawaban dari pihak ekspediter, karena saya sudah mengalami kerugian atas keterlambatan tersebut. Kami mengadakan negosiasi atas ganti rugi tersebut. Dan pihak ekspediter memberikan ganti kerugian kepada saya dengan mengurus kembali segala dokumen perizinan, dan mencari alat angkut (kapal) yang bisa berlayar pada hari itu juga".⁵⁰

Atas keterlambatan barang tersebut, pihak PT. Semesta Indo Logistic berkenan bertanggungjawab penuh untuk mengurus kembali dokumen-dokumen yang dibutuhkan dan mencari jadwal kapal pengganti tanpa meminta biaya tambahan dari Bapak Iwan.

4. Wawancara dengan Ibu Emma pengguna jasa ekspedisi PT. Semesta Indo Logistic yang mengalami kerusakan barang pada saat proses pengiriman⁵¹.

Ibu Emma membutuhkan jasa angkut untuk mengirimkan barang *export* dari pelabuhan ke pabrik. Kemudian, Ibu Emma menghubungi PT. Semesta Indo Logistic memiliki tugas mengirimkan barang tersebut mulai dari barang turun dari kapal hingga mencari pengangkut untuk membawa barang ke pabrik. PT. Semesta Indo Logistic melakukan tugasnya untuk membantu Ibu Emma mencari pengangkut. PT. Semesta Indo Logistic melakukan kerjasama dengan CV. Mahkota Emas untuk pengadaan armada/ sarana pengangkut barang untuk keperluan pengiriman barang.

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Iwan, Pada tanggal 10 Desember 2021, Pukul 10.00 WIB.

⁵¹ Wawancara dengan Ibu Emma, pada tanggal 10 Desember pukul 10.00 WIB.

Saat perjalanan menuju ke pabrik terjadi kendala alam yaitu hujan deras yang mengakibatkan banjir. Akibat kendala tersebut, beberapa barang yang diangkut mengalami kerusakan hal tersebut baru diketahui saat bongkar muatan di pelabuhan. Oleh karena itu, Ibu Emma meminta pertanggungjawaban dari pihak penyedia jasa untuk mengganti kerugian yang telah terjadi. Pihak PT. Semesta Indo Logistic tidak mau mengganti kerugian, karena kerugian yang ditimbulkan merupakan peristiwa alam. Peristiwa alam yang tidak dapat diprediksi manusia, sehingga kerugian tersebut ada bukan karena kelalaian dari pihak PT. Semesta Indo Logistic. Dengan demikian, permintaan pertanggungjawaban kerugian dari Ibu Emma tidak diterima oleh PT. Semesta Indo Logistic.

Dari uraian kasus tersebut maka dapat dikatakan bahwa proses pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar. Apabila terjadi kehilangan, kerusakan, bahkan kehilangan barang maka pihak perusahaan akan melakukan investigasi terlebih dahulu tentang bagaimana kejadian sebenarnya, untuk mengetahui hal tersebut merupakan kesalahan pihak perusahaan atau bukan. Apabila memang benar hal tersebut merupakan kesalahan dari perusahaan, maka PT. Semesta Indo Logistic akan bertanggung jawab sesuai SOP yang berlaku. Namun apabila hal tersebut bukan merupakan kesalahan dari pihak perusahaan, maka akan dijelaskan kepada pihak pengirim tentang apa yang terjadi dan juga akan melakukan negosiasi untuk menyelesaikan klaim tersebut.

“Untuk kehilangan dan kerusakan barang biasanya kami akan mengganti 5 kali dari biaya pengiriman atau berdasarkan dari nilai barang tersebut, namun akan kita investigasi dahulu bahwa kasus tersebut merupakan kesalahan dari pihak kami atau bukan. Namun terkadang kami juga tidak bisa memprediksi keadaan alam, hal tersebut juga mempengaruhi proses penyelesaian tanggung jawab. Karena jika memang terjadi karena kendala alam maka seharusnya bisa dimaklumi dan kami tidak perlu bertanggungjawab”⁵²

Kerugian terhadap sebagian maupun keseluruhan dari barang muatan tersebut harus dapat dipertanggung jawabkan, tidak hanya karena bahaya di laut, akan tetapi juga kerugian yang terjadi mulai dari pemuatan, pengangkutan, pembongkaran, dan penyerahannya.⁵³

B. PEMBAHASAN

1. Pengaturan tanggungjawab ekspediter dalam pengiriman barang melalui laut.

Pengangkutan laut terjadi karena adanya suatu perjanjian antara kedua pihak, yaitu pihak pemberi jasa pengangkutan dengan pemakai jasa. Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya. Masing-masing pihak baik pengirim maupun ekspediter diberikan kebebasan dalam menentukan apa saja yang akan menjadi isi dari pokok-pokok perjanjian tersebut. Setelah perjanjian tersebut disetujui oleh masing-masing pihak, maka sejak saat itu ekspediter menyanggupi untuk mengirimkan barang sampai dengan tujuan dengan keadaan sebaik-baiknya dan pengirim menyanggupi untuk

⁵² Wawancara dengan bagian Operasional, Bapak Ayat, pada tanggal 10 Desember 2021, pada pukul 14.00 WIB.

⁵³ Eparas Nyong Eli Massie, Hendrik Pandaag, Suriyono Soewikromo, *Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dengan Menggunakan Transportasi Laut*, Lex Privatum, Vol IX, No 3, April 2021. Hal 255.

memberikan ongkos sebagaimana yang telah diatur. Dengan adanya perjanjian tersebut menyebabkan suatu tanggung jawab bagi pengangkut yang terletak pada keamanan dan keselamatan kapal serta muatannya terutama pada saat pelayaran atau selama dalam pengangkutan sebagaimana yang tercantum pada Pasal 468 KUHD. Pengirim akan melakukan perjanjian ekspedisi atau pemberian kuasa dengan ekspediteur dimana ekspediteur mengikatkan diri untuk mencarikan pengangkutan bagi kepentingan pengirim atau penerima.⁵⁴

Dalam proses pengiriman barang melalui laut perlu adanya bantuan pihak pelayaran, agar barang dapat diangkut sampai ditujuan pengiriman. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran menyebutkan bahwa:

“Pelayaran adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas angkutan di perairan, kepelabuhan, keselamatan dan keamanan, serta perlindungan lingkungan maritim”.

Kemudian pada angka 3 disebutkan:

“Angkutan di perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal”.

Yang dimaksud perairan pada ketentuan Undang-Undang tersebut terdiri dari laut, perairan kepulauan dan perairan pedalaman di Indonesia.

Tidak selamanya PT. Semesta Indo Logistic melakukan pengiriman barang dengan baik. Terkadang kelalaian dari ekspediteur menyebabkan kerugian bagi pengirim. Dalam kegiatan pengiriman barang,

⁵⁴ *Ibid*, Hal. 252.

ekspediter dan pengirim memiliki kedudukan yang sama. Pengaturan pengangkutan pada umumnya tidak ditemukan dalam peraturan perundang-undangan. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang tentang ekspediter diatur pada buku ke I bab V bagian 2 Pasal 83 sampai dengan Pasal 90. Pengirim akan melakukan perjanjian ekspedisi atau pemberian kuasa dengan ekspediter dimana ekspediter akan mengikatkan diri untuk mencari pengangkutan bagi kepentingan pengirim atau penerima⁵⁵.

Dasar hukum tentang pengaturan tanggungjawab ekspediter dalam pengiriman barang melalui laut diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Pasal 87 KUHD mengatur kewajiban dari ekspediter yang menyatakan bahwa, ekspediter harus mengirim barang dalam keadaan rapi dan cepat untuk memberikan jaminan pengiriman yang baik. Pasal 87 KUHD menetapkan tanggung jawab ekspediter terhadap barang-barang yang telah diserahkan pengirim kepadanya untuk :

- 1) Menyelenggarakan pengiriman selekas-lekasnya dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim;
- 2) Mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut;
- 3) Pengambilan barang-barang dari gudang pengirim;
- 4) Bila perlu penyimpanan di gudang ekspediter;

⁵⁵ Eparas Nyong Eli Massie, Hendrik Pandaag, Suriyono Soewikromo, *Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dengan Menggunakan Transportasi Laut*, Lex Privatum, Vol IX, No 3, April 2021. Hal 252.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/33264>

- 5) Pengambilan barang-barang muatan dari tempat (pelabuhan) tujuan untuk diserahkan kepada penerima yang berhak atau kepada pengangkut selanjutnya.

Selanjutnya dalam Pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, mengatakan bahwa:

“Iapun setelah barang-barang dagangannya dan lainnya itu dikirimkan, harus menanggung segala kerusakan atau hilangnya barang-barang itu, yang mana dapat disebabkan karena kesalahan atau kurang hati-hatinya.”

Menurut penjelasan pasal 87 KUHD, maka PT. Semesta Indo Logistic harus melaksanakan pengiriman barang dengan cepat, rapi dan mengupayakan segala cara untuk menjamin keselamatan barang tersebut. Selanjutnya apabila terjadi kendala dalam pengiriman barangnya maka ia harus bertanggungjawab sesuai dengan penjelasan pada Pasal 88 KUHD.

Pada ketentuan Pasal 87 KUHD tentang tanggung jawab ekspediter maka dapat dikatakan bahwa tanggung jawab ekspediter berhenti ketika barang tersebut diserahkan kepada pengangkut, namun dalam ketentuan Pasal 88 KUHD menjelaskan bahwa kerugian-kerugian barang setelah diserahkan kepada pengangkut, apabila dapat dibuktikan bersumber dari kelalaian pihak ekspediter maka pihaknya harus mengganti kerugian yang ditimbulkan tersebut.

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut maka tanggung jawab PT. Semesta Indo Logistic berhenti ketika barang yang dikirimkan tersebut sudah dipindahkan ke dalam kapal laut dan selanjutnya tanggung jawab barang tersebut berpindah kepada pihak pengangkut.

Sebagai pihak perantara antara pemilik barang dengan penerima, ekspediter bertugas dan bertanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 86 sampai dengan Pasal 90 KUHD. Demikian, KUHD mengatur tentang kewajiban yang dimiliki oleh ekspediter. Peraturan tersebut belum mengatur secara jelas mengenai sanksi apabila perusahaan melakukan kelalaian atau wanprestasi dalam perjanjian tersebut.

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang- Undang Nomor 8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen, mengatakan bahwa “ Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.” Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka konsumen memiliki wewenang untuk menuntut atau menggugat pelaku usaha apabila hak-hak dan kewajibannya tidak dipenuhi.

Berdasarkan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatakan pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi dan jaminan barang serta memberikan penjelasan yang jelas mengenai bentuk barang. PT. Semesta Indo Logistic wajib memberikan penjelasan yang lengkap dan detail kepada pengirim mengenai proses pengiriman barang mulai dari pelaksanaan, resiko, aturan-aturan, dan pelaksanaan ganti kerugian dalam pengiriman barang melalui laut apabila terjadi suatu permasalahan. Ganti rugi juga diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni berupa memberikan sejumlah uang atau mengganti dengan barang yang sejenis.

Namun dalam pelaksanaannya PT. Semesta Indo Logistic mempunyai hak untuk mengelak dengan alasan keadaan memaksa (*Force Majeur/Over Macht*). Pasal 1244 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatakan:

“Jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi, dan bunga apabila ia tak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggung jawabkan padanya, kesemuanya itupun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya.”

Selanjutnya Pasal 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatakan:

“Tidaklah biaya rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang berhalangan memberikan atau berbuat

sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan terlarang."

Memperhatikan ketentuan pada Pasal 1244 dan 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata di atas, dapat dijelaskan bahwa apabila ekspediter yang juga sebagai debitur tidak dapat memenuhi kewajibannya sama sekali, atau memenuhi kewajibannya tetapi terlambat, atau bahkan memenuhi tanggungjawabnya tetapi tidak sesuai yang dijanjikan maka ekspediter diwajibkan memberikan ganti rugi atas dasar wanprestasi. Ekspediter dapat membela diri dari kewajiban pemberian tanggung jawabnya dengan mengemukakan keadaan memaksa atau *Force Majeure*. Karena dalam realitanya pelaksanaan pengiriman ada beberapa keadaan dimana yang tidak dapat dikendalikan oleh manusia seperti misalnya hujan deras yang berakibat banjir sehingga beberapa armada tidak dapat sampai tujuan sesuai estimasi bahkan terkadang terjadi kerusakan pada barang-barang yang dikirimkan.

Atas adanya klaim mengenai permasalahan dalam pengiriman tersebut pada umumnya PT. Semesta Indo Logistic bersama dengan para pengguna jasanya yang mengalami kerugian akan menyelesaikan permasalahan tersebut melalui jalur damai. Jarang ditemui kasus yang diselesaikan melalui pengadilan. Menurut Bapak Harry:

"biasanya kami dengan pengguna jasa lebih memilih jalur kekeluargaan yang diselesaikan dengan damai, daripada harus menyelesaikan ke pengadilan. Karena selain membutuhkan waktu yang cukup lama hal tersebut juga membutuhkan biaya yang tidak sedikit".⁵⁶

⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Harry, pada tanggal 18 Maret 2022 pada pukul 14.00 WIB.

2. Pelaksanaan tanggung jawab perusahaan ekspediter PT. Semesta Indo Logistic dalam pengiriman barang melalui laut.

Pada prinsipnya ekspediter sebagai perantara dalam pengiriman barang melalui laut bertanggung jawab untuk mengurus dokumen hingga pembongkaran barang. Tetapi batas tanggungjawabnya hanya sampai barang tersebut diserahkan kepada pihak maskapai pelayaran. Namun apabila kendala terjadi sebelum barang tersebut diserahkan ke pengangkut maka tanggungjawab tersebut menjadi milik ekspediter. Pihak ekspediter harus menjamin barang yang dikirim tersebut sampai tujuan dengan keadaan sebaik mungkin. Maka diperlukan adanya dasar hukum tentang peraturan yang mengatur untuk menjamin hak dan kewajiban dari masing-masing pihak.

PT. Semesta Indo Logistic yang merupakan perusahaan ekspedisi yang merupakan perantara dalam proses pengiriman barang. Dalam melaksanakan tugasnya ekspediter melakukan perjanjian dengan pihak pengguna jasa. Perjanjian yang mereka buat adalah perjanjian Ekspedisi. Setelah terjadi perjanjian maka akan timbul hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh ekspediter. Sudah menjadi kewajiban bagi ekspediter untuk mengantarkan barang tersebut selamat sampai tujuan tanpa ada kekurangan atau kerusakan sedikitpun. Namun dalam pelaksanaannya pengiriman barang memiliki resiko. Pihak ekspediter akan meminimalisir terjadinya resiko dan akan bertanggungjawab atas resiko yang terjadi seperti misalnya kerusakan, kehilangan dan keterlambatan barang. PT.

Semesta Indo Logistic bertanggung jawab mengganti kerugian yang diderita oleh pengirim dan/atau penerima barang. Kecuali PT. Semesta Indo Logistic dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut tidak disebabkan karena kesalahan/kelalaian dari pihaknya.

Pada umumnya tuntutan ganti rugi timbul karena adanya:⁵⁷

1. Kekurangan dan/ atau kerusakan terhadap muatan pada waktu muatan diserahkan kepada penerima barang;
2. Keterlambatan penerimaan barang karena muatan terbongkar dipelabuhan lain sehingga nilai barang tersebut terpaksa berhenti berproduksi;
3. Keterlambatan karena muatan tidak termuat oleh kapal (*short shipped*) dipelabuhan muat, sehingga muatan menjadi rusak karena sifatnya yang mudah rusak.

Dalam melaksanakan pengiriman barangnya, untuk menjaga barang yang menjadi tanggungannya PT.Semesta Indo Logistic bersama dengan pengirim membuat sebuah perjanjian kerja bersama yang berisi mengenai hal-hal yang termasuk dalam pengangkutan melalui laut tersebut, hal tersebut biasanya terdiri dari biaya penggunaan jasa ekspediter, tanggung jawab pihak ekspediter, dan juga hak serta kewajiban dari pengirim. Sebelumnya pihak PT. Semesta Indo Logistic juga menjelaskan tentang kejadian-kejadian yang dialami karena adanya

⁵⁷ Suryono, Isnaini, *Tuntutan Ganti Rugi Atas Kehilangan Barang Didalam Container Oleh Pengguna Jasa Terminal Petikemas Belawan PT (Persero) Pelabuhan Indonesia I*, Jurnal Mercatoria, Vol 2 No. 2, Tahun 2009, Hal. 129.

<https://ojs.uma.ac.id/index.php/mercatoria/article/view/685/595>

fenomena *Force Majeure*, karena hal tersebut merupakan diluar kendali manusia dan menyebabkan pihak ekspeditur tidak dapat memenuhi kewajibannya dengan baik. Dalam kasus yang sering dialami oleh PT. Semesta Indo Logistic cuaca buruk sering menjadi penyebab utama dari pengiriman barang melalui laut yang menyebabkan keterlambatan barang yang melebihi estimasi waktu pada perjanjian⁵⁸.

Pelaksanaan tanggung jawab ini diberikan akan pihak pengguna jasa merasa terpenuhi hak dan kewajibannya atas pengiriman barangnya. Dalam menyelesaikan pertanggungjawabannya, pihak ekspedisi harus melakukan pembuktian terlebih dahulu tentang kejadian yang sebenarnya. Hal itu dilakukan agar kedua belah pihak dapat menemukan kesepakatan tanggung jawab atas kejadian tersebut. Dalam hal tersebut, pihak ekspedisi harus memperoleh barang bukti dari penerima atas pengajuan klaim tanggungjawab tersebut seperti misalnya foto barang yang rusak atau kurang saat pertama kali dibongkar.

Secara teoritis pertanggung jawaban yang berdasarkan jenis hubungan atau peristiwa hukum dapat dibedakan menjadi:⁵⁹

- a. Pertanggung jawaban atas dasar kesalahan yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi timbulnya perbuatan melawan hukum tindakan yang kurang hati-hati;

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Harry, direktur PT. Semesta Indo Logistic, pada 2 Desember 2021.

⁵⁹ Janus Sidabalok, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, hal. 102.

- b. Pertanggung jawaban atas dasar resiko yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

Pengiriman barang memiliki resiko yang tidak sedikit. Pelaksanaan ganti kerugian dari PT. Semesta Indo Logistic dapat dibedakan menjadi 3, antara lain:

- a. Kerugian karena kerusakan barang.

Kerusakan barang yang terjadi apabila barang tersebut belum sampai ke alat angkut maka hal tersebut masih dalam penguasaan ekspediter.

Dalam perjanjiannya apabila barang yang dikirimkan tidak diasuransikan maka pihak ekspediter memberikan ganti rugi sebanyak 7 kali biaya pengangkutan. Namun, pengajuan klaim maksimal 3 hari sejak barang tersebut diterima. Setelah itu, pihak ekspediter melakukan pembuktian dahulu kesalahan tersebut merupakan kelalaian ekspediter atau bukan, apabila bukan kesalahannya maka pihak ekspediter dapat lepas dari tuntutan tanggungjawabnya.

- b. Kerugian karena keterlambatan barang.

Keterlambatan barang sangat sering terjadi dalam proses pengiriman barang. Keterlambatan tersebut dapat terjadi dikarenakan cuaca, dan keadaan lalu lintas yang tidak dapat diprediksi. Dalam pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Semesta Indo Logistic, pihak ekspediter akan mengganti kerugian yang timbul karena keterlambatan pengiriman barang. Pihak PT. Semesta Indo Logistic akan

memberitahukan terlebih dahulu kepada pengirim terkait hal yang menjadi penyebab barang tersebut mengalami keterlambatan dan memberikan bukti berupa foto kepada pengirim. Biasanya keterlambatan tersebut terjadi karena cuaca yang buruk, atau keadaan lalu lintas pada saat proses pengangkutan.

c. Kerugian karena kehilangan barang.

Kerusakan dalam proses pengiriman barang sangat sering terjadi. PT. Semesta Indo Logistic biasanya menyarankan kepada pihak pengirim untuk mengasuransikan barangnya. Namun dalam hal kerusakan barang, dalam perjanjian PT. Semesta Indo Logistic akan memberitahu terlebih dahulu apabila kerusakan barang yang tidak dibungkus atau pembungkusnya tidak sempurna maka akan menjadi tanggungjawab pengirim itu sendiri. Namun apabila barang yang dikirim sudah dibungkus sebaik mungkin tetapi mengalami kerusakan pada saat pengiriman maka hal tersebut menjadi tanggungjawab pihak ekspediter. Pihak ekspediter akan mengganti kerugian sebesar jumlah barang yang rusak tersebut.

Dalam hukum pengangkutan terdapat tiga prinsip tanggung jawab, antara lain prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*Fault liability*), prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability*), prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability*).

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas adanya unsur kesalahan (*Fault liability, liability based on fault principle*).

Prinsip tanggung jawab ini diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang - Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa “setiap perbuatan melawan hukum, yang oleh karena itu menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian tersebut mengganti kerugian.”

Dalam pengiriman barang melalui laut ini pihak pengirim selaku penggugat harus dapat membuktikan kesalahan/kelalaian dari pihak ekspediter. Jika pengirim gagal membuktikan maka tuntutananya gagal.

- 2) Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*rebuttable presumption of liability principle*).

Menurut prinsip ini ekspediter dianggap harus selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya. Akan tetapi, jika ekspediter dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian itu.

- 3) Prinsip tanggung jawab mutlak (*no fault liability, absolute atau strict liability principle*)

Menurut prinsip ini, ekspediter harus bertanggungjawab atas setiap kerugian yang timbul tanpa keharusan adanya pembuktian dan kesalahan dari pengangkut.

Dalam perundang-undangan mengenai pengangkutan, ternyata prinsip tanggung jawab mutlak tidak diatur. Hal ini tidak diatur mungkin karena alasan bahwa pengangkut berusaha di bidang jasa angkutan tidak perlu dibebani dengan risiko yang berat.

Seperti yang di sampaikan oleh bapak Harry bahwa:

“klaim atas pengiriman barang dapat dilakukan maksimal 3 hari setelah barang tersebut sampai pada penerimanya. Namun, suatu kejadian yang diluar kendali (*Force Majeur*) bukanlah menjadi tanggung jawab kami. Namun, sebelum adanya pertanggung jawaban dari ekspediter, tentu ada alur yang sudah diatur dalam SOP perusahaan. Setelah penerima mendapati barang yang dikirimkan bermasalah, ia harus melaporkan langsung kepada bagian tim operasional kami, lalu tim operasional akan membuat berita acara tentang pengajuan klaim tersebut, kemudian pihaknya akan memulai proses *tracking* untuk menemukan penyebab dari kendala pengiriman tersebut. PT. Semesta Indo Logistic akan mengganti 100% senilai harga barang yang rusak apabila memang terbukti kesalahan ada dari pihaknya”.⁶⁰

Dalam melaksanakan tanggungjawabnya PT. Semesta akan melakukan pengecekan dan pembuktian terlebih dahulu. Proses pelaksanaan tanggung jawab ini tentunya akan memakan waktu sangat lama. Dimulai dari pembuktian kejadian yang terjadi selama proses pengiriman, dan juga proses pengecekan terhadap pihak-pihak yang terkait seperti pengangkut dan petugas bongkar-muat. Maka tidak jarang ditemui bahwa para pihak akan memilih *win-win solution* dengan jalan damai untuk kepentingan bisnis dan mengkesampingkan sisi hukumnya. Dengan

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Harry, direktur PT. Semesta Indo Logistic, pada 10 Desember 2021.

adanya kesepakatan tersebut maka permasalahan ganti kerugian dianggap selesai.

Hal tersebut tentunya sangat merugikan pengirim karena ganti kerugian yang diberikan PT. Semesta Indo Logistic sangatlah terbatas. Karena pada prinsipnya penyelesaian ganti kerugian diharapkan dapat memberikan keuntungan bagi para pihak.

3. Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan tanggung jawab perusahaan ekspediter PT. Semesta Indo Logistic dalam pengiriman barang melalui laut.

Dalam melaksanakan tanggungjawabnya, ada beberapa hambatan yang timbul, hambatan tersebut timbul dari faktor internal dan faktor eksternal, antara lain:

a. Faktor Internal

- 1) Negosiasi pengajuan ganti rugi yang terkadang tidak berjalan sesuai aturan perusahaan.

Dalam pelaksanaannya PT. Semesta Indo Logistic akan memberikan ganti rugi sebesar 5 kali dari biaya ongkos pengiriman sesuai yang tercantum dalam perjanjian ekspedisi yang telah disetujui pengirim dan ekspediter untuk pengiriman barang tersebut. Namun biasanya pengirim menginginkan ganti rugi yang lebih dari ketentuan tersebut karena pengirim merasa sangat dirugikan. Hal itu menyebabkan proses negosiasi terkadang tidak berjalan sesuai aturan tersebut.

- 2) Pengirim tidak memahami adanya kondisi alam yang seharusnya dapat melepaskan tanggungjawab ekspediter sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kondisi alam tentunya tidak dapat disalahkan dan tidak dapat dihindari, karena kondisi tersebut tidak dapat dikendalikan oleh manusia dan tentu akan menimbulkan kerugian. Pada pelaksanaannya seharusnya ekspediter dapat melepaskan tanggungjawabnya dari tuntutan ganti rugi apabila hal tersebut terjadi karena keadaan memaksa atau *Force Majeur*. Tetapi dalam realita pengiriman barang, terkadang ada pengirim yang tidak mau tau atas adanya kondisi alam tersebut dan tidak memahami peraturan yang berlaku.

b. Faktor Eksternal:

- 1) Tidak ada undang-undang yang mengatur secara jelas tentang besarnya ganti rugi. Namun setiap perusahaan memiliki standar operasional yang mengatur ketentuan besarnya ganti rugi.

Di Indonesia, Undang- Undang yang mengatur mengenai ketetapan ganti rugi dalam hal proses pengiriman barang baik darat maupun laut, ataupun udara belum diatur secara jelas. Sehingga hal itu berpotensi kedua belah pihak mengalami perdebatan dalam menentukan besarnya ganti rugi karena tidak ada peraturan yang mengatur tentang nilai ganti rugi yang harus di berikan. Namun PT. Semesta Indo Logistic

memiliki ketentuan-ketentuan yang diatur dalam SOP, dimana PT. Semesta Indo Logistic akan mengganti kerugian maksimum 5x ongkos kirim dan maksimum pengajuan klaim setelah 3 hari barang tersebut sampai. SOP tersebut dapat dijadikan sebagai dasar perhitungan ganti kerugian.

2) Pihak vendor trucking yang lalai dalam melaksanakan tugasnya.

Dalam pelaksanaan pengiriman barang PT. Semesta Indo Logistic berkerjasama dengan vendor trucking untuk mengangkut barang tersebut dari pabrik ke pelabuhan. Namun tak jarang ditemui bahwa beberapa supir dari vendor trucking tersebut masih lalai dalam menjalankan proses pengiriman barang tersebut. Seperti misalnya supir truck tidak mengontrol armada sebelum berangkat yang terkadang membuat armada rusak di tengah perjalanan menuju ke pelabuhan yang menyebabkan barang tersebut tidak sampai tepat waktu. Namun tak jarang ditemui bahwa vendor trucking ini tidak mau ikut menanggung kerugian yang dialami pengirim. Sehingga PT. Semesta Indo Logistic harus bertanggung jawab sendiri.