

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Profil PT. Xpresindo Logistik Utama**

PT. Xpresindo Logistik Utama adalah perusahaan swasta yang bergerak pada bidang penyedia layanan logistik terbesar di Indonesia. PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang memiliki cabang di berbagai kota besar di wilayah Indonesia. PT. Xpresindo Logistik Utama berpusat di kota Jakarta yang beralamat pada Ruko Royal Sunter Blok B nomor 18, Jalan Danau Sunter Selatan, Sunter Agung, Tanjung Priok Jakarta Utara. Selain kantor pusat, PT. Xpresindo Logistik Utama mempunyai beberapa cabang pada kota-kota besar wilayah Indonesia. Pada pulau Jawa, PT. Xpresindo Logistik Utama memiliki cabang pada kota Jakarta, Surabaya, Semarang. Pada pulau Sumatera PT. Xpresindo Logistik Utama memiliki cabang di kota Palembang, Pekanbaru, Medan, Batam. Pada pulau Kalimantan PT. Xpresindo Logistik Utama memiliki cabang di kota Balikpapan, Banjarmasin, Samarinda, Pontianak, Tarakan. Pada pulau Sulawesi PT. Xpresindo Logistik Utama memiliki cabang di kota Makassar, Kendari, Manado. Pada pulau Maluku PT. Xpresindo Logistik Utama di kota Ambon, Ternate. Pada pulau Papua PT. Xpresindo Logistik Utama memiliki cabang di kota Jayapura dan Sorong. PT. Xpresindo Logistik Utama juga memiliki cabang di kota Denpasar. Kantor cabang PT. Xpresindo Logistik Utama yang berada di Kota Semarang beralamat di Kawasan Industri Candi, blok. 8b, nomor 10 Semarang.

Gambar 3.1 Kantor PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang



Sumber: PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang, 2022

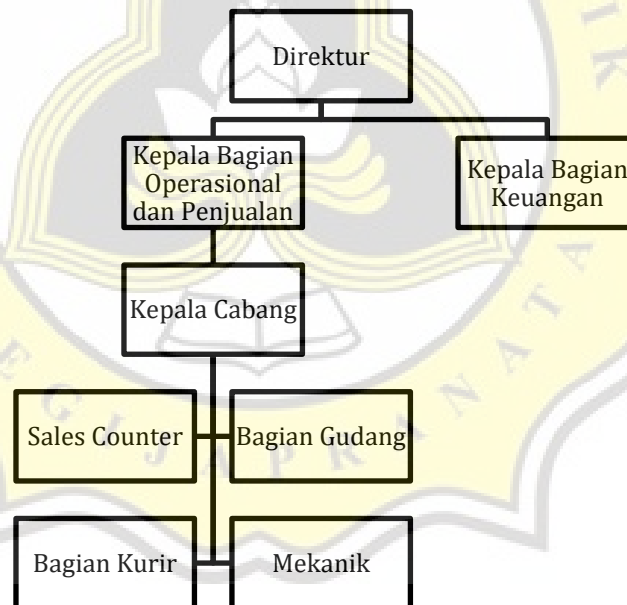
PT. Xpresindo Logistik Utama didirikan pada tahun 2001 oleh Bapak Indra Prawira. PT. Xpresindo Logistik Utama berdasarkan Surat Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi (SIUJPT) Nomor 149/N.15.1/31.72/-1.819.6/2018 yang ditetapkan di Jakarta, 31 Oktober 2018 dapat menjalankan kegiatan usahanya pada seluruh wilayah di Indonesia. PT. Xpresindo Logistik Utama memiliki visi yaitu menjadi perusahaan logistik terdepan yang memberikan kualitas dan pelayanan terbaik kepada pengirim. PT. Xpresindo Logistik utama memiliki misi yaitu memberikan layanan logistik terdepan di Indonesia sehingga pengirim dapat menikmati penghematan biaya dan keahlian yang tak tertandingi melalui sistem, infrastruktur, dan orang-orang perusahaan yang berkualitas. PT. Xpresindo Logistik Utama menyediakan layanan pengangkutan jalur darat

menggunakan CDE (Colt Diesel Engkel) yaitu truk yang memiliki kapasitas maksimal 2 ton, CDD (Colt Diesel *Double*) yaitu truk yang memiliki kapasitas maksimal 4 ton, Fuso yaitu truk dengan kapasitas maksimal 8 ton, truk tronton dengan kapasitas maksimal 10 ton, serta *wing box* yaitu truk dengan kapasitas maksimal 15 ton. PT. Xpresindo Logistik Utama memiliki jam operasional dari pukul 08:00 WIB hingga pukul 18:00 WIB.

## 2. Struktur Organisasi PT. Xpresindo Logistik Utama

Dalam PT. Xpresindo Logistik Utama terdapat struktur organisasi yang mempunyai tugas dan fungsi seperti:

Bagan 3.1. Struktur Organisasi PT. Xpresindo Logistik Utama



Sumber: PT. Xpresindo Logistik Utama 2022

### a) Direktur

Direktur bertugas memimpin perusahaan dan bertanggung jawab pada keberlangsungan usaha perusahaan.

b) Kepala Bagian Operasional dan Penjualan

Kepala bagian operasional dan penjualan bertugas untuk menjaga operasional perusahaan seluruh cabang. Kepala bagian operasional dan penjualan juga bertanggung jawab Menyusun rencana pemasaran perusahaan. Selain kedua tugas diatas kepala bagian operasional bertugas untuk mengadakan penggantian atau penambahan armada.

c) Kepala Bagian Keuangan

Kepala bagian keuangan bertugas untuk mengatur dan memeriksa arus keuangan perusahaan, mencatat pemasukan dan pengeluaran kemudian membuat laporan keuangan yang dipertanggungjawabkan ke direktur.

d) Kepala Cabang

Kepala cabang bertugas untuk mengawasi kinerja seluruh karyawan kantor cabang, menyusun rencana pemasaran kantor cabang, mengadakan rekrutmen karyawan kantor cabang, dan melakukan negosiasi terhadap *claim* yang diajukan oleh pengirim atau penerima barang.

e) Sales Counter

Sales counter bertanggung jawab pada operasional kantor cabang, memasukan data barang kiriman sesuai standar operasional, mengurus dokumen keberangkatan armada, menampung *claim* yang diajukan oleh pengirim atau penerima.

f) Bagian Gudang

Petugas bagian gudang mempunyai fungsi untuk mengawasi dan melaporkan keluar atau masuknya barang kiriman kedalam gudang, serta mengelompokkan barang kiriman sesuai tujuan.

g) Bagian Kurir

Petugas bagian gudang mempunyai fungsi untuk mengangkat barang dari gudang atau alamat pengirim ke alamat penerima dan menjaga barang kiriman selama pengangkutan.

h) Mekanik

Mekanik berfungsi untuk memastikan kondisi armada agar dalam keadaan yang layak untuk melakukan pengangkutan serta memperbaiki armada saat armada mengalami kendala pada saat pengiriman.

### 3. Proses Pengangkutan Barang

Proses pengangkutan barang pada PT. Xpresindo Logistik Utama dilakukan dengan dua cara yaitu barang kiriman dibawa langsung ke *counter* atau barang kiriman diambil pada alamat pengirim. Pengirim yang ingin menggunakan jasa angkutan PT. Xpresindo Logistik Utama dapat datang langsung pada kantor cabang yang terdekat pada wilayah pengirim. Kemudian barang kiriman diperiksa oleh pihak PT. Xpresindo Logistik Utama guna mengetahui detail spesifikasi dari barang kiriman tersebut seperti isi barang, berat barang, serta kondisi awal barang. Apabila terdapat

kerusakan pihak PT. Xpresindo Logistik Utama langsung memberi tahu pengirim bahwa barang kirimannya telah mengalami kerusakan sebelum proses pengangkutan dimulai. Setelah proses pengecekan selesai kemudian barang diberikan label yang berisi informasi mengenai nama pengirim, tujuan pengiriman, berat barang, serta nama penerima. Barang yang siap dikirim dipindahkan terlebih dahulu ke dalam gudang hingga barang tersebut siap di *loading* ke dalam armada. Setelah pengecekan selesai barulah pengirim diberi *charge* atas biaya pengiriman barang. Setelah pengirim membayar biaya pengiriman maka pengirim diberikan AWB (*airway bill*) atau resi yang dapat dijadikan bukti bahwa pengirim telah sepakat untuk menggunakan jasa angkutan PT. Xpresindo Logistik Utama.

Apabila barang tidak dibawa oleh pengirim karena pengirim menginginkan barang dimuat pada lokasi pengirim, pihak PT. Xpresindo Logistik Utama mengirimkan armada menuju alamat pengirim dan proses pengecekan barang kiriman dilakukan pada alamat pengirim. Proses pengecekan pada alamat pengirim tahapannya sama seperti pengecekan pada *counter* PT. Xpresindo Logistik Utama. Setelah pengecekan selesai dan pengirim telah menerima AWB (*airway bill*) kemudian dilakukan proses *loading* atau memasukan barang kiriman ke dalam armada. Barang angkutan yang telah dimuat dalam armada kemudian disegel dihadapan pengirim. Armada yang telah disegel dihadapan pengirim kemudian dikirim pada alamat yang diperintahkan sesuai dengan yang tertera pada AWB (*airway bill*). Barang kiriman yang telah sampai pada alamat yang dituju

kemudian dilakukan pembukaan segel dihadapan penerima. Setelah pembukaan segel barang kiriman diturunkan dari armada (*unloading*) dihadapan penerima barang. Setelah barang diturunkan dihadapan penerima barang, pengemudi armada PT. Xpresindo Logistik Utama meminta tanda tangan dari penerima yang digunakan sebagai bukti bahwa barang telah diterima oleh penerima. Apabila barang telah ditanda tangani oleh penerima maka proses pengangkutan telah selesai. Jika ditemukan bahwa barang mengalami kerusakan maka penerima atau pengirim dapat mengajukan *claim* pada pihak PT. Xpresindo Logistik Utama paling lambat 14 (empat belas) hari sejak barang kiriman diterima.

#### **4. Kasus Kerusakan atau Keterlambatan yang Pernah Terjadi di PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang.**

Terdapat beberapa kasus kerusakan atau keterlambatan yang pernah terjadi di PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang dan telah diselesaikan oleh pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang selaku pengangkut yang bertanggung jawab terhadap kasus tersebut kepada pengirim dalam kurun waktu 4 tahun terakhir ini. Contoh kasus kerusakan dan keterlambatan barang kiriman yang penulis dapatkan dalam wawancara dengan Bapak Budi Setiawan selaku pihak pengangkut yaitu<sup>35</sup>:

- a) Kasus barang rusak yang dialami oleh Bapak Hermansyah pada bulan September 2019. Bapak Hermansyah menggunakan jasa PT. Xpresindo

---

<sup>35</sup> Wawancara dengan Bapak Budi Setiawan, di Kantor PT Xpresindo Logistik Utama Semarang, tanggal 13 April 2022, Pukul 13:00 WIB.

Logistik Utama Semarang dalam mengirimkan gelas beaker dengan berat 45 kg seharga Rp. 4.700.000,00 (empat juta tujuh ratus ribu rupiah). Bapak Hermansyah mengirimkan gelas beaker dengan tujuan pengiriman Bandung. Barang kiriman tersebut tidak diasuransikan oleh Bapak Hermansyah. Pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang dalam pengangkutannya sudah menawarkan asuransi yang merupakan standar operasional pengangkutan barang. Barang kiriman berupa gelas beaker seberat 45 kg dikemas dalam bentuk kardus, namun pada saat barang kiriman tiba di cabang Kota Bandung, ditemukan barang kiriman tersebut pecah sebagian. Pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang melakukan pengecekan Kembali terhadap barang tersebut dan benar ditemukan pecah sebagian pada saat proses pengiriman. PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang kemudian menginformasikan kepada Bapak Hermansyah bahwa barang kirimannya telah mengalami kerusakan sebagian. Setelah terkonfirmasi bahwa barang kiriman tersebut pecah maka pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang menghubungi Bapak Hermansyah guna menginformasikan kejadian tersebut. PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang melaksanakan pertanggungjawabannya dengan bernegosiasi dengan Bapak Hermansyah mengenai kerusakan barang kirimannya. Hasil negosiasi dengan Bapak Hermansyah, pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang mengganti kerugian barang kiriman Bapak Hermansyah yang pecah sejumlah Rp. 1.300.000,00 (satu juta tiga ratus ribu rupiah).



Penulis kemudian mengkonfirmasi dengan Bapak Hermansyah satu minggu setelah melakukan wawancara dengan PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang selaku pengirim yang mengalami kerugian atas kerusakan barang kirimannya oleh PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Hermansyah di kediamannya di Puspogiwang Semarang, bahwa kerusakan barang kiriman berupa gelas beaker pada September 2019 memang benar adanya. Bapak Hermansyah memiliki usaha sebagai supplier alat laboratorium. Pada bulan September 2019 ingin mengirimkan barang kepada konsumennya di kota Bandung. Bapak Hermansyah sudah beberapa kali menggunakan layanan PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang, namun 2 (dua) hari setelah mengirimkan barang kiriman melalui PT. Xpresindo Logistik Utama beliau diberi kabar bahwa ada sejumlah barang kiriman yang rusak. Pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang melakukan negosiasi dengan beliau mengenai kerugian yang dialaminya. Hasil negosiasi tersebut pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang mengganti kerugian kepada Bapak Hermansyah sebesar Rp 1.300.000,00 (satu juta tiga ratus ribu rupiah). Berdasarkan keterangan dari Bapak Hermansyah, sebenarnya beliau menerima apabila PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang hanya mengganti sesuai dengan maksimal biaya ganti rugi akibat kerusakan barang yang terdapat dalam resi atau AWB (*airway bill*) namun karena negosiasi dari pihak PT. Xpresindo Logistik

Semarang yang menawarkan ganti kerugian dengan nominal sesuai dengan barang yang rusak maka beliau hanya mengikuti saja. Bapak Hermansyah memaklumi bahwa resiko kerusakan dapat terjadi kapan saja. Setelah kejadian barang kiriman rusak tersebut Bapak Hermansyah masih mempercayai PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang sebagai pengangkut barang kirimannya<sup>36</sup>.

- b) Kasus barang rusak yang dialami oleh Bapak Sutrisno pada bulan Januari 2020. Bapak Sutrisno mengirimkan barang berupa lampu LED seberat 50 kg yang telah dikemas dalam kardus. Barang kiriman tersebut mempunyai harga sebesar Rp 13.000.000,00. Bapak Sutrisno mengirimkan lampu LED dengan tujuan Surabaya. Pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang sudah menawarkan agar barang kiriman tersebut diasuransikan. Barang kiriman Bapak Sutrisno telah diproses dengan standar operasional yang ada pada PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang. Pada saat barang tiba di gudang Kota Surabaya diketahui bahwa ada beberapa kardus yang rusak pada saat proses pengiriman. Kemudian pihak PT. Xpresindo Logistik Utama cabang Surabaya menginformasikan kepada kantor cabang Semarang bahwa barang kiriman Bapak Sutrisno mengalami kerusakan sebagian. Pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang kemudian menghubungi Bapak Sutrisno dan melaksanakan negosiasi dengan

---

<sup>36</sup> Wawancara dengan Bapak Hermansyah, di kediaman Jalan Puspogiwang Dalam IV, tanggal 20 April 2022, Pukul 14:00

beliau. Berdasarkan hasil negosiasi, pihak PT. Xpresindo Logistik Utama mengganti kerugian atas rusaknya barang kiriman sebesar Rp.900.000,00 (Sembilan ratus ribu rupiah).

Penulis menghubungi Bapak Sutrisno guna mengkonfirmasi hasil wawancara penulis dengan PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang.

Berdasarkan keterangan Bapak Sutrisno yang penulis wawancarai pada

kediaman beliau di Puri Anjasmoro, benar bahwa pada bulan Januari 2020 barang kiriman beliau berupa lampu LED seberat 50 kg yang

dikirimkan ke Surabaya menggunakan jasa PT. Xpresindo Logistik

Utama Semarang mengalami kerusakan sebagian. Bapak Sutrisno

mengirimkan lampu LED tersebut ke rekannya yang berada di

Surabaya. Selang waktu 3 (tiga) hari dari barang tersebut diserahkan

pada PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang, Bapak Sutrisno

dikabari bahwa barang kirimannya telah rusak pada saat proses

pengiriman. Kemudian PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang

melakukan negosiasi dengan beliau dan disepakati bahwa pihak PT.

Xpresindo Logistik Utama mengganti kerugian yang dialami beliau

sebesar Rp. 1.200.000,00 (satu juta dua ratus ribu rupiah). Menurut

Bapak Sutrisno seharusnya pihak PT. Xpresindo Logistik Utama

Semarang seharusnya mengganti kerugian sesuai dengan jumlah

kerugian beliau sebesar Rp 2.180.000,00 (dua juta seratus delapan

puluh ribu rupiah). Setelah kejadian tersebut, Bapak Sutrisno

menggunakan jasa pengangkut perusahaan yang berbeda-beda dan

sesekali menggunakan layanan PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang lagi<sup>37</sup>.

- c) Kasus barang terlambat yang dialami oleh Bapak Purnomo pada bulan maret 2021. Bapak Purnomo mengirimkan kulkas *showcase* seberat 83 kg dengan nominal Rp 10.500.000,00 (sepuluh juta lima ratus ribu rupiah) tanpa asuransi. Bapak Purnomo berniat untuk mengirimkan barang kirimannya ke Jakarta. Pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang telah menyarankan agar barang tersebut diasuransikan. Barang kiriman tersebut telah diproses sesuai dengan standar operasi PT. Xpresindo Logistik Utama. Barang kiriman tersebut diserahkan kepada Pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang di kantor cabang Semarang. Setelah memberikan pengirim lembar AWB (*airway bill*) barang kiriman tersebut dipindahkan ke gudang untuk dilaksanakan proses pemuatan (*loading*) untuk kemudian dikirim. Setelah 14 (empat belas) hari dari penerimaan AWB (*airway bill*) barang tersebut belum juga sampai sehingga Bapak Purnomo menghubungi pihak PT. Xpresindo Logistik Utama untuk meminta kejelasan. Pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang menghubungi cabang yang berada di Jakarta untuk melacak barang tersebut namun diketahui barang tersebut belum sampai pada cabang tersebut. Setelah dikonfirmasi bahwa barang tersebut belum sampai,

---

<sup>37</sup> Wawancara dengan Bapak Sutrisno di kediaman Jalan Puri Anjasmoro, tanggal 26 April 2022 pukul 11:00 WIB.

pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang melakukan pengecekan pada gudang dan diketahui bahwa barang tersebut masih berada di gudang cabang Semarang dan belum dikirim. Setelah mendapatkan informasi bahwa barang tersebut belum dikirimkan maka pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang menghubungi Bapak Purnomo untuk menginformasikan bahwa barang tersebut tidak hilang melainkan belum terkirim akibat kelalaian PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang dan menawarkan negosiasi kepada Bapak Purnomo. Berdasarkan negosiasi antara kedua pihak tersebut ditemukan kesepakatan pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang mengembalikan setengah ongkos pengiriman sebesar Rp 900.000,00 (sembilan ratus ribu rupiah).

Penulis menghubungi Bapak Purnomo untuk mengkonfirmasi kasus tersebut. Berdasarkan keterangan Bapak Purnomo yang penulis wawancarai di kediamannya Jalan Angsana Ngaliyan, benar bahwa kasus keterlambatan barang kiriman pada bulan maret 2021 dialaminya. Beliau mengirimkan kulkas *showcase* dengan tujuan Jakarta menggunakan PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang. Setelah 14 (empat belas) hari semenjak Bapak Purnomo menyerahkan barang dan menerima AWB (*airway bill*) barang tersebut belum sampai pada usahanya yang berada di Jakarta. Bapak Purnomo kemudian menanyakan kepada pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang perihal status barang kiriman nya apakah memang belum dikirim atau

hilang. Setelah 2 (dua) hari dari menghubungi pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang, beliau dihubungi dengan kabar bahwa barang tersebut belum dikirim akibat kelalaian bagian gudang pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang. Bapak Purnomo menyampaikan pada pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang bahwa beliau merasa dirugikan karena terdapat susu yang menjadi tidak layak konsumsi akibat keterlambatan barang kiriman tersebut. Berdasarkan klaim dari Bapak Purnomo, PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang kemudian menawarkan negosiasi atas kerugian tersebut. Hasil negosiasi tersebut pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang mengembalikan setengah ongkos pengiriman sebesar Rp 900.000,00 (Sembilan ratus ribu rupiah). Menurut Bapak Sutrisno seharusnya jumlah ganti rugi tidak hanya setengah ongkos kirim saja namun beserta jumlah kerugian susu yang tidak layak konsumsi tersebut sebesar Rp 1.880.000,00 (satu juta delapan ratus delapan puluh ribu rupiah) karena kejadian tersebut merupakan kelalaian pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang yang menyebabkan susu yang telah beliau datangkan di tempat usahanya tidak layak konsumsi. Terlepas dari jumlah ganti rugi tersebut, Bapak Purnomo merasa pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang tidak lepas tangan atas kejadian tersebut<sup>38</sup>.

---

<sup>38</sup> Wawancara dengan Bapak Purnomo di kediamannya Jalan Angsana Ngaliyan Semarang, tanggal 10 Mei 2022 pukul 15:00 WIB

## B. Pembahasan

### 1. Pengaturan Tanggung Pengangkut Terhadap Kerusakan dan Keterlambatan Barang Kiriman Melalui Jalur Darat

PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang sebagai pengangkut dalam melaksanakan pertanggungjawaban berpedoman pada peraturan yang tertulis pada bagian belakang AWB (*airway bill*). Dalam peraturan yang dibuat oleh PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang dicantumkan bahwa PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang tidak bertanggung jawab atas hal-hal sebagai berikut<sup>39</sup>:

- a) Semua resiko teknis yang terjadi selama dalam pengangkutan yang menyebabkan barang yang dikirim tidak berfungsi atau berubah fungsinya, baik yang menyangkut mesin atau barang sejenis maupun barang elektronik seperti: TV, Kulkas, Komputer, Disket, AC, Video, Mesin Cuci dan barang-barang elektronik sejenis lainnya.
- b) Keterlambatan pengiriman barang ke kota tujuan yang disebabkan oleh keadaan memaksa (*force majeure*) seperti bencana alam, huru hara, perang, pencurian, perampokan, dan pembajakan.
- c) Semua penahanan/penyitaan serta pemusnahan terhadap barang oleh instansi pemerintah (Bea Cukai, Karantina, Kepolisian, Kejaksaan, dll) sebagai akibat hukum dari keadaan jenis barang yang bersangkutan.

---

<sup>39</sup> Lembar AWB (*airway bill*) PT. Xpresindo Logistik Utama

- d) Setelah 14 (empat belas) hari sejak tanggal pengiriman dan kiriman di terima di tempat tujuan dengan baik dimana penerima menandatangani report pengiriman, maka pihak pengirim dan penerima tidak dapat menuntut dalam bentuk apapun.
- e) Kebocoran, kerusakan, atau pembusukan jenis pengiriman berupa barang cair, barang pecah belah, makanan, buah-buahan, binatang hidup dan tumbuh-tumbuhan.

Bilamana terjadi kehilangan atau kekurangan atas barang yang dikirim, dengan catatan kehilangan atau kerusakan ini disebabkan oleh kelalaian pihak Xpresindo Logistik Utama, karyawan, cabang dan agen, maka pihak Xpresindo Logistik Utama akan melakukan penggantian maksimum 10 (sepuluh) kali dari biaya pengiriman barang yang hilang saja atau maksimum Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah). Untuk barang yang beresiko tinggi atau mudah pecah/rusak (alat kedokteran, komputer, gelas, dll) agar diasuransikan oleh pihak Pengirim dengan pihak Ketiga (pihak Asuransi). Semua klaim hanya dapat diselesaikan oleh pihak Xpresindo Logistik Utama, jika melampirkan:

- a) Berita acara kehilangan atau kerusakan yang ditanda tangani oleh pihak penerima atau petugas pengiriman di tempat tujuan.
- b) Dokumen pendukung antara lain faktur kwitansi dan bukti tanda terima yang asli.

PT. Xpresindo Logistik Utama selaku pengangkut dalam perikatan dengan pengirim telah membuat yang mana klausa dalam perjanjian



tersebut telah ditentukan oleh pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang.

Melihat peraturan diatas jika dikaitkan dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maka pengaturan tersebut termasuk dalam buku tiga yang berisi tentang perikatan dimana dalam buku tiga disebutkan syarat-syarat sahnyanya perjanjian yang dituang dalam Pasal 1320 KUH Perdata yaitu harus terdapat kesepakatan antara kedua pihak, kecakapan bagi pihak yang membuat suatu perikatan, perikatan mengenai suatu hal tertentu, dan perikatan berdasarkan sebab yang halal. Kesepakatan dalam perjanjian pengangkutan ini disimbolkan dengan pembayaran dan penyerahan AWB dari PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang kepada pengirim. Kecakapan dalam hal ini berarti pihak yang menggunakan layanan jasa pengangkutan PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang haruslah subyek hukum yang cakap hukum. Perikatan mengenai hal tertentu dalam hal ini yaitu perikatan mengenai pemindahan barang dari suatu tempat ke tempat yang disepakati. Sebab yang halal dalam hal ini berarti PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang tidak bertanggung jawab terhadap risiko yang terjadi pada barang kiriman apabila barang tersebut merupakan barang yang dilarang berdasarkan peraturan yang berlaku. Perjanjian pengangkutan antara pengirim dengan PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang berlaku sebagai undang-undang bagi kedua pihak tersebut seperti yang tertulis dalam Pasal 1338 KUHPerdata. Pengaturan mengenai tanggung jawab perusahaan pengangkut juga diatur pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang

Lalu Lintas Angkutan Jalan (UULAJ) dalam Pasal 188 UULAJ yang menyatakan perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diterima oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan, kemudian diperjelas lagi mengenai bentuk kerugian yang termasuk dalam tanggung jawab pengangkut dalam Pasal 193 ayat (1) UULAJ yang menyatakan:

“Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.”

Berdasarkan isi Pasal 188 UULAJ pengangkut diwajibkan untuk mengganti kerugian yang timbul akibat kelalaiannya dalam melaksanakan pengangkutan. Kerugian yang termasuk dalam tanggung jawab pengangkut dijelaskan dalam Pasal 193 ayat (1) UULAJ yaitu apabila barang kiriman musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan. Mengacu pada kedua pasal tersebut maka peraturan PT. Xpresindo Logistik Utama mengenai hal-hal yang bukan merupakan tanggung jawab huruf (a) yang menyatakan semua resiko teknis selama pengangkutan yang menyebabkan barang tidak berfungsi atau berubah fungsinya tidak merupakan tanggung jawab dari pihak PT. Xpresindo Logistik Utama, belum menerapkan secara keseluruhan ketentuan yang tertulis dalam Pasal 193 ayat (1) tersebut karena tidak berfungsinya barang kiriman dan berubahnya fungsi barang kiriman merupakan bentuk dari kerugian dari pengirim akibat dari kelalaian dalam pengangkutan dan harus dilaksanakan pertanggungjawaban apabila terjadi.

Hingga dapat dibuktikan kerusakan tersebut disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim. Keterlambatan yang terjadi akibat keadaan memaksa (*force majeure*) yang tertulis dalam huruf (b) yang menyatakan PT. Xpresindo Logistik Utama tidak bertanggung jawab atas keterlambatan barang ke kota tujuan yang disebabkan oleh keadaan memaksa (*force majeure*) seperti bencana alam, huru-hara, perang, pencurian, perampokan, dan pembajakan. Jika dikaitkan dengan prinsip pertanggungjawaban atas dasar praduga pengangkut selalu bertanggung jawab (*Presumption of Liability Principle*) maka PT. Xpresindo Logistik Utama telah melaksanakan prinsip pertanggungjawaban tersebut. Keadaan tersebut tidak termasuk dalam tanggung jawab PT. Xpresindo Logistik Utama dikarenakan peristiwa tersebut termasuk dalam keadaan memaksa (*foce majeure*) apabila dapat dibuktikan oleh pihak PT. Xpresindo Logistik Utama. Penahanan/penyitaan serta pemusnahan oleh pihak berwenang tidak merupakan tanggung jawab dari PT. Xpresindo Logistik Utama seperti yang tertulis dalam huruf (c) jika dikaitkan dengan Pasal 193 ayat (4) UULAJ yang menyatakan perusahaan angkutan umum tidak bertanggung jawab jika kerugian disebabkan oleh pencantuman keterangan yang tidak sesuai dengan surat muatan angkutan barang, maka penahanan/penyitaan serta pemusnahan oleh pihak berwenang bukanlah merupakan tanggung jawab dari pihak PT. Xpresindo Logsitik Utama karena merupakan kesalahan dari pengirim.

Peraturan mengenai nominal penggantian kerusakan barang kiriman sebesar 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman barang yang rusak atau maksimal Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah) jika diakitan dengan Pasal 193 ayat (2) UULAJ yang menyatakan besarnya ganti kerugian dihitung berdasarkan kerugian yang nyata-nyata dialami, didukung oleh teori M. Yahya Harahap yang menyatakan besaran ganti rugi dapat juga dihitung dari kerugian yang nyata yang menyebabkan kekurangan nilai keuntungan yang akan diperolehnya maka peraturan mengenai maksimal ganti kerugian tersebut telah melalaikan Pasal 193 ayat (2) UULAJ. Peraturan PT. Xpresindo Logistik Utama mengenai ketentuan mengajukan klaim yang mewajibkan melampirkan berita acara kehilangan yang ditanda tangani oleh pihak penerima atau petugas pengiriman tempat tujuan serta melampirkan dokumen pendukung antara lain faktur kwitansi dan bukti tanda terima yang asli merupakan bentuk penerapan dari asas hukum perdata yang berlaku dalam pengangkutan yaitu asas pembuktian dengan dokumen dimana kegiatan pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen pengangkutan. Pelaksanaan pertanggungjawaban pengangkut dapat dilaksanakan apabila pengirim dapat memperlihatkan dokumen yang ditentukan oleh PT. Xpresindo Logistik Utama.

## **2. Tanggung Jawab PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang Terhadap Kerusakan dan Keterlambatan Barang Kiriman Melalui Jalur Darat**

PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang selaku perusahaan angkutan umum dalam proses pengangkutan telah mengikatkan diri dengan pengirim

melalui perjanjian pengangkutan yang dituangkan dalam AWB (*airway bill*) sehingga perikatan tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang maupun pihak pengirim. Kalusa yang terdapat dalam perjanjian pengangkutan yang dibuat secara sepihak oleh PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang juga memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila terjadi suatu peristiwa yang menyebabkan kerusakan dan keterlambatan barang kiriman telah diatur dalam Pasal 188 UULAJ yang menyatakan Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Peristiwa yang termasuk sebagai tanggung jawab perusahaan angkutan umum dijelaskan dalam Pasal 193 ayat (1) UULAJ yang berbunyi:

“Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.”

Selain itu peristiwa keterlambatan juga merupakan tanggung jawab dari perusahaan angkutan umum seperti yang diatur dalam Pasal 477 KUHD yang menyatakan pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan, bahwa keterlambatan itu adalah suatu akibat kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya. Peraturan-peraturan diatas merupakan penerapan dari prinsip tanggung jawab atas dasar praduga dimana PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang selalu bertanggung jawab atas kerugian yang

diderita oleh pengirim barang hingga dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut terjadi akibat keadaan memaksa atau kesalahan pengirim. Berdasarkan keterangan dari Bapak Budi Setiawan dalam hal terjadi kerugian yang diderita oleh pengirim PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang tidak selalu berpatokan pada besaran ganti rugi yang ditanggung sebesar 10 (sepuluh) kali lipat biaya pengiriman atau sebesar Rp 1.000.000,00 (satu jutarupiah), melainkan dilakukan negosiasi dengan pengirim agar mendapatkan ganti rugi yang layak dari PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang. Tujuan dari negosiasi tersebut untuk menjalin hubungan yang baik dengan pihak pengirim bilamana kerugian yang diderita melebihi ketentuan yang terdapat pada AWB (*airway bill*) tersebut.

Pelaksanaan tanggung jawab PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang pada kasus kerusakan barang kiriman berupa gelas beaker yang dialami oleh Bapak Hermansyah dengan melakukan ganti rugi kerusakan barang kiriman dengan nominal yang sama dengan kerugian yang diderita Bapak Hermansyah maka pelaksanaan tanggung jawab atas kerusakan barang kiriman yang dilakukan oleh PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang telah memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Pasal 188 dan Pasal 193 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (UULAJ). Pelaksanaan tanggung jawab atas kasus kerusakan barang kiriman berupa lampu LED yang diderita oleh Bapak Sutrisno dengan melakukan ganti rugi berdasarkan hasil negosiasi yang tidak sesuai dengan nominal kerugian dari Bapak Sutrisno maka PT.

Xpresindo Logistik Utama Semarang tidak melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pengangkut sesuai dengan Pasal 193 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2007 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (UULAJ) meskipun nominal ganti rugi telah melebihi nominal tanggung jawab kerugian yang terdapat dalam perjanjian pengangkutan dengan pengirim. Pelaksanaan tanggung jawab atas keterlambatan barang kiriman berupa kulkas *showcase* yang diderita oleh Bapak Purnomo dengan melakukan ganti kerugian atas keterlambatan barang kiriman berupa pengembalian seluruh ongkos kirim jika mengacu pada Pasal 477 KUHD yang menyatakan pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila dapat dibuktikan bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindarinya, maka PT. Xpresindo Logistik Utama tidak melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pengangkut sesuai dengan Pasal 477 KUD. Seharusnya PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang mengganti kerugian bukan dengan pengembalian ongkos kirim melainkan kerugian atas susu yang tidak layak konsumsi tersebut sebesar Rp 1.880.000 (satu juta delapan ratus delapan puluh ribu rupiah). Berdasarkan pelaksanaan tanggung jawab terhadap ketiga kasus diatas jika dikaitkan dengan teori *fault liability principle* oleh E. Saifullah Wiradipradja merupakan penerapan dari prinsip pertanggungjawaban praduga dimana segala kerugian merupakan tanggung jawab dari pengangkut hingga dapat dibuktikan bahwa kesalahan tersebut terjadi akibat sesuatu yang tidak dapat dihindari dimana PT. Xpresindo

Logistik melakukan penelusuran terlebih dahulu barang kiriman yang rusak maupun terlambat merupakan kesalahan dari PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang barulah dilakukan negosiasi pada pengirim.

### **3. Hambatan yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Atas Kerusakan dan Keterlambatan Barang Kiriman**

PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pengangkut berpedoman pada visi dan misi yang memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya, namun dalam melaksanakan tanggung jawab tersebut terdapat hambatan yang dialami baik oleh pihak PT. Xpresindo Logistik Utama maupun pihak pengirim. Hambatan yang dialami oleh kedua pihak yaitu :

#### **a. Hambatan yang dialami Perusahaan**

Hambatan dari perusahaan merupakan hambatan yang berasal dari pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang dalam menerima laporan klaim maupun pemberian ganti rugi pada pengirim yang meliputi:

- 1) Kurangnya komunikasi dan kesigapan karyawan dalam melacak barang kiriman yang telah diklaim oleh pengirim sehingga dibutuhkan beberapa hari untuk mengkonfirmasi ditahap apa barang tersebut mengalami kerusakan dan dimana keberadaan barang tersebut.
- 2) Bernegosiasi dengan pengirim mengenai nominal kerugiannya melebihi ketentuan maksimal ganti rugi yang terdapat dalam AWB (*airway bill*) agar tetap adil bagi kedua pihak.



Hambatan telah disadari oleh PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang sehingga untuk menghindari hambatan tersebut PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang berkoordinasi dengan cabang yang merupakan tujuan pengiriman barang agar mudah dalam melakukan pelacakan dan menyerahkan proses negosiasi kepada kepala cabang agar penanganan kerugian yang dialami oleh pengirim lebih singkat.

b. Hambatan yang dialami pengirim

Hambatan yang dialami pengirim pada saat PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang melaksanakan tanggung jawab yaitu:

- 1) Pengirim kurang mengetahui hak dan kewajiban pengirim yang telah diatur oleh undang-undang yang harus dipenuhi oleh perusahaan pengangkutan.
- 2) Pihak PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang dalam menyerahkan lembar resi atau AWB (*airway bill*) tidak menjelaskan bahwa terdapat batasan tanggung jawab yang dapat diklaim oleh pengirim kepada PT. Xpresindo Logistik Utama Semarang yang terdapat pada belakang resi pengiriman.

Untuk mengatasi hambatan tersebut pengirim sebelum melakukan pembayaran biaya pengiriman membaca terlebih dahulu apa saja hak yang diterima serta batasan-batasan tanggung jawab yang terdapat pada belakang lembar resi pengiriman.