

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil PT. Hira Adya Naranata (Hira Express) Semarang

Sejarah Perusahaan

Pendirian PT. Hira Adya Naranata atau Hira Express di latar belakang oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internalnya yaitu perusahaan didirikan pada tahun 1971 dengan nama PT. Pemuda Express yang bergerak di bidang pengangkutan penumpang (bus malam) dan pengiriman barang (paket retail). Pada tahun 1999 dilakukan perubahan PT. Pemuda Express menjadi PT. Hira Adya Naranata (Hira Express) untuk mengembangkan perusahaan agar lebih profesional, baik dalam mutu pelayanan dan kinerja.

Perkembangan pertumbuhan dunia usaha yang semakin pesat dan keinginan untuk dapat memenuhi tuntutan pasar yang kian meningkat, maka konsentrasi perusahaan difokuskan pada bidang pengiriman barang. Hira Express merupakan suatu perusahaan yang didirikan untuk dapat membantu menyelesaikan masalah di bidang pengiriman barang. Dalam perkembangannya, Hira Express berusaha untuk memberikan solusi pengiriman barang guna meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan produktifitas yang baik dalam suatu organisasi perusahaan. Pada perkembangan selanjutnya, bisnis Hira Express berkembang juga pada

bisnis jasa pengangkutan dan menyediakan sewa kendaraan tertentu seperti carter truk engkel *box* dan *tronton box*; pengiriman paket *retail* dan pengiriman kendaraan roda dua.

2. Visi dan Misi Perusahaan

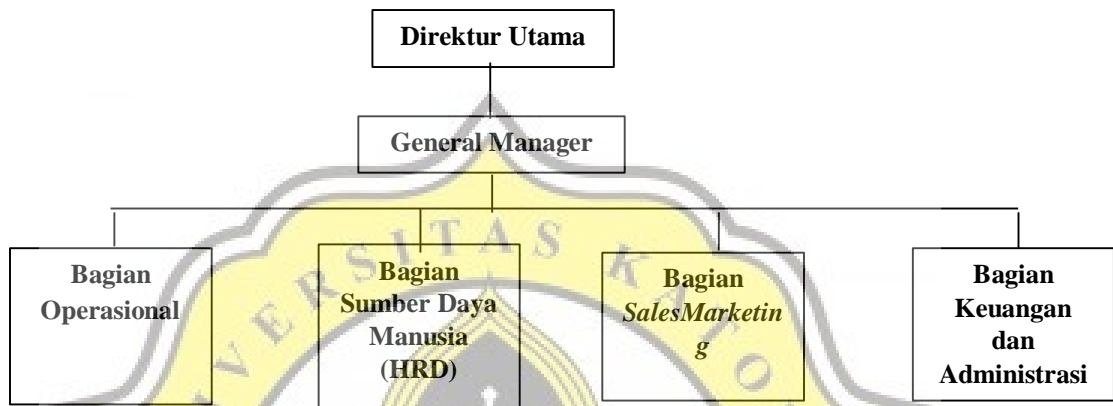
PT. Hira Adya Naranata mempunyai visi “Menjadi perusahaan pengiriman barang yang handal dengan menawarkan layanan yang berkualitas kepada masyarakat Indonesia”. Berdasarkan visi tersebut, PT. Hira Adya Naranata menekankan pada kemampuan perusahaan untuk menjadi penyedia jasa pengiriman yang handal dan mempunyai kualitas pelayanan yang terbaik. Visi tersebut dirinci menjadi misi perusahaan, yaitu:

- a. Bekerja keras menciptakan peluang dan pertumbuhan untuk menjadi perusahaan yang terbaik.
- b. Mengutamakan mutu dan pelayanan demi kepuasan pelanggan.
- c. Menjadi mitra usaha yang andal dan terpercaya.
- d. Menjadi tempat untuk berprestasi dan mengembangkan diri bagi karyawan.
- e. Menjadi asset yang berharga dan membanggakan bagi masyarakat, bangsa dan negara.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari PT. Hira Adya Naranata dipimpin oleh seorang direktur utama yang bertugas untuk memimpin dan mengendalikan perusahaan. Di bawah direktur utama ada manajer umum atau *general*

manajer yang di bawahnya ada bagian operasional, bagian *marketing*, bagian sumber daya manusia (HRD), dan bagian administrasi dan keuangan. Secara sederhana, struktur organisasi tersebut dapat digambarkan sebagai berikut⁴⁶:



Gambar 3.1
Struktur Organisasi PT. Hira Adya Naranata Semarang

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa struktur pimpinan terdiri dari direktur utama dan *generalmanager*. *General manager* membawahi 4 bagian yaitu bagian operasional, bagian sumber daya manusia (HRD), bagian *sales* dan *marketing*, serta bagian keuangan dan administrasi. Tugas dan kewenangan dari masing-masing bagian dapat diuraikan satu per satu. Direktur utama merupakan fungsi jabatan tertinggi dalam sebuah Perseroan Terbatas (PT) yang secara garis besar bertanggung jawab mengatur perusahaan secara keseluruhan. Tugas direktur utama di PT. Hira Adya Naranata adalah sebagai koordinator, komunikator, pengambil keputusan, pemimpin, pengelola dan eksekutor dalam

⁴⁶Wawancara dengan Bapak Niko, Manajer Operasional dan Marketing PT. Hira Adya Naranata, tanggal 20 November 2019.

menjalankan dan memimpin perusahaan (PT). Tugas dan kewenangannya adalah:

- a. Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan;
- b. Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan;
- c. Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan;
- d. Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan;
- e. Bertindak sebagai perwakilan perusahaan dalam hubungannya dengan dunia luar perusahaan;
- f. Menetapkan strategi-strategi untuk mencapai visi dan misi perusahaan;
- g. Mengoordinasikan dan mengawasi semua kegiatan di perusahaan, mulai bidang administrasi, kepegawaian, hingga pengadaan barang;
- h. Mengangkat dan memberhentikan karyawan perusahaan.

General manager atau yang lebih sering disebut dengan GM merupakan salah satu fungsi dan jabatan yang ada di setiap perusahaan.

General manager merupakan fungsi jabatan kerja pada sebuah perusahaan yang bertugas memimpin, mengelola dan mengoordinasikan semua hal yang berkaitan jalannya roda perusahaan. *General manager* merupakan fungsi jabatan kerja tinggi di sebuah perusahaan setelah direktur utama atau pimpinan tertinggi dalam struktur perusahaan. Berikut ini tugas dan

tanggung jawab *general manager* PT. Hira Adya Naranata, diantaranya adalah:

- a. Memimpin perusahaan dan menjadi motivator bagi karyawannya;
- b. Mengelola operasional harian perusahaan;
- c. Merencanakan, melaksanakan, mengoordinasi, mengawasi, dan mengalisis semua aktivitas bisnis perusahaan;
- d. Mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan;
- e. Merencanakan, mengelola, dan mengawasi proses penganggaran di perusahaan;
- f. Merencanakan dan mengontrol kebijakan perusahaan agar dapat berjalan dengan maksimal;
- g. Memastikan setiap bagian atau divisi melakukan strategi perusahaan dengan efektif dan optimal;
- h. Mengelola anggaran keuangan perusahaan;
- i. Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan perusahaan;
- j. Membuat prosedur dan standar perusahaan;
- k. Membuat keputusan penting dalam hal investasi, integrasi, aliansi, dan divestasi;
- l. Merencanakan dan mengeksekusi rencana startegis perusahaan jangka menengah dan jangka panjang untuk kemajuan perusahaan;
- m. Menghadiri pertemuan, seminar, konferensi, maupun pelatihan.

General manager mengepalai 4 divisi atau bagian yang fungsinya membantu tugas *general manager*. Bagian operasional bertanggung jawab

terhadap seluruh yang menyangkut operasional perusahaan seperti pencatatan atau register barang kiriman, alur pengiriman barang, koordinasi dengan para manajer agen, dan lain sebagainya. Bagian sumber daya manusia (HRD) mengurus semua hal yang berhubungan dengan tenaga kerja yang dimiliki mulai dari rekrutmen, penjenjangan karir, analisis kebutuhan tenaga kerja, pelatihan tenaga kerja serta analisis pengembangan tenaga kerja, tunjangan, dan gaji serta lain-lain.

Bagian *sales* dan *marketing* bertanggung jawab meningkatkan omset penjualan, memperluas pasar, menjaga hubungan baik pada *customer*, meningkatkan jumlah *customer*, memberikan informasi tentang tarif dan biaya kiriman, serta prosedur-prosedur pengiriman kepada *customer*. Bagian administrasi dan keuangan bertugas membantu pimpinan terkait dengan keadministrasian seperti surat menyurat, pengarsipan, termasuk mengurus *website* dan bagian keuangan membantu mengurus *cash-flow* perusahaan, pencatatan kegiatan keuangan perusahaan, analisis keuangan, serta mengkaji kebijakan keuangan perusahaan.

4. Produk dan Layanan

Produk dan layanan Hira Express adalah merealisasikan tujuan perusahaan dalam bidang pengiriman barang yang meliputi:

- a. Pengiriman barang, yaitu melayani pengiriman barang baik individu maupun kerjasama dengan perusahaan, baik partai kecil maupun partai besar.

- b. Pengiriman paket retail, yaitu pelayanan terhadap paket-paket retail dari perusahaan retail kepada agen-agen retail yang tersebar di Jawa dan Bali.
- c. Carter truk engkel *box* dan *tronton box*, yaitu pengangkutan terhadap barang-barang tertentu seperti pengiriman motor.

5. Kantor Pusat, Cabang, dan Agen

Kantor pusat PT. Hira Adya Naranata berada di Semarang, yaitu beralamat di Komplek Pangkalan Truk Genuk Blok AA 57 – 58, Jalan Raya Kaligawe Km. 5,6 Semarang. Kantor cabang yang dimiliki ada 10 kota yang tersebar di pulau Jawa dan Bali. Cabang Hira Exspress terdiri dari Cabang Ungaran, Cabang Jakarta Barat, Cabang Jakarta Timur, Cabang Bandung, Cabang Tegal, Cabang Yogyakarta, Cabang Surakarta/Solo, Cabang Surabaya, Cabang Malang dan Cabang Denpasar. Selain kantor cabang tersebut, terdapat 24 agen yang tersebar di wilayah Jawa dan Bali.

6. Hasil Wawancara

Peneliti memperoleh keterangan dari pihak perusahaan dan mewawancarai 3 orang pengirim yang mengalami kerugian saat menggunakan jasa Hira Express. Keterangan dari pihak Hira Express diwakili oleh Bapak Niko selaku Manajer Operasional dan Marketing dan 3 pihak pengirim yang bernama Anggoro merupakan pengirim sepeda yang mengalami keterlambatan, BU merupakan pengirim baju pesanan yang mengalami kehilangan, dan WS merupakan pengirim parcel makanan yang mengalami kerusakan, masing-masing mengalami kerugian berupa

keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan saat pengiriman menggunakan jasa Hira Express.

Hira Express sebagai perusahaan ekspediter sudah cukup baik untuk memenuhi hak dan kewajiban antara pengirim dan perusahaan. Hal tersebut terbukti dengan adanya pertanggungjawaban perusahaan terhadap keterlambatan, kerusakan, maupun hilangnya barang pada saat pengiriman. Menurut Anggoro, pengirim barang yang menggunakan jasa Hira Express menyatakan bahwa :

Selama satu tahun terakhir ini saya selalu menggunakan jasa ekspediter Hira Express untuk mengirim barang. Selama ini saya belum pernah ada complain terhadap barang yang saya kirim, hanya saja terkadang keterlambatan pengiriman barang yang diakibatkan karena membludaknya pengiriman di Hira Express, namun hal tersebut selalu disampaikan sebelum penandatanganan perjanjian pengiriman barang. Barang yang mengalami keterlambatan pengiriman adalah pada saat saya mengirim sepeda. Sebab adanya keterlambatan pengiriman tersebut telah dijelaskan oleh pihak Hira Express, adanya keterlambatan tersebut saya tidak merasa dirugikan karena pihak penerima barang juga tidak complain dengan barang yang saya kirim. Dapat diketahui memang keadaan jalan tidak dapat diprediksi.⁴⁷

Menurut pernyataan tersebut di atas dapat diketahui bahwa meskipun dalam pelaksanaannya pihak ekspediter dalam hal ini Hira Express mengalami keterlambatan, akan disampaikan sebelum penandatanganan perjanjian pengiriman barang oleh pengirim, sehingga pengirim diberikan hak untuk memilih apakah barang tersebut tetap akan dikirim oleh perusahaan ekspedisi tersebut atau tidak. Jika memang pengirim berkehendak, maka Hira Express juga dapat

⁴⁷Wawancara terhadap Anggoro, 4 Januari 2020, pukul 10.00 WIB.

mempertanggungjawabkan bahwa barang yang dikirim akan sampai dengan aman dan tepat waktu sesuai dengan yang diperjanjikan. Seperti yang dinyatakan oleh Niko bahwa “Biasanya kita menjanjikan waktu itu dilebihkan harinya, hal tersebut kita lakukan untuk estimasi waktu apabila ada kendala pada saat pengiriman”. Hal tersebut dilakukan agar barang yang dikirim tepat waktu dan meminimalisir keterlambatan pengiriman.

Proses pengiriman menggunakan jasa Hira Express tergolong mudah, hanya dengan menggunakan aplikasi *Whatsapp* untuk *chatting* dengan admin seperti yang dinyatakan oleh Anggoro sebagai berikut :

Pengiriman barang by WA, nanti CS akan mengirimkan template berupa identitas saya sebagai pengirim dan identitas penerimanya. Jadi nanti modelnya door to door, barang diambil dirumah saya setelah itu langsung diproses dan diantar langsung ke penerimanya, jadi by WA.⁴⁸

Selain proses penggunaan jasa ekspedisi yang mudah, proses penandatanganan perjanjian pengiriman barang juga dilakukan pada saat kurir mengambil barang seperti yang dinyatakan oleh Anggoro bahwa “biasanya perjanjian tersebut dibawa sama kurir yang ngambil barang, jadi serah terimanya itu menggunakan form perjanjian yang nantinya akan di tanda tangani”.

Selain adanya keterlambatan dalam pengiriman Penulis juga menemukan adanya pelanggan yang kehilangan barangnya pada saat proses pengiriman yaitu BU yang merupakan pelanggan Hira Express sejak 4 (empat) tahun yang lalu. Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh

⁴⁸Wawancara terhadap Anggoro, 4 Januari 2020, pukul 10.00 WIB.

perusahaan Hira Express adalah dengan mengganti 3 (tiga) kali biaya kirim seperti yang dinyatakan BU bahwa :

Saya komplain terkait dengan baju pesanan yang hilang akibat kelalaian dari Hira Express, saya komunikasikan kerugian saya atas barang tersebut dan ongkos kirim yang kami tanggung. Kerugian yang saya alami akibat kehilangan barang yang saya kirim adalah sebesar Rp. 65.000,00 (enam puluh lima ribu rupiah), dan biaya pengiriman sebesar Rp. 21.000,00 (dua puluh satu ribu rupiah), jadi total kerugian yang saya alami adalah Rp. 86.000,00 (delapan puluh enam ribu rupiah). Waktu itu ada respon dari pihak ekspediter bahwasaya mendapatkan penggantian barang yang hilang, yaitu 3 kali biaya kirim sebesar Rp. 63.000,00 (enam puluh tiga ribu rupiah) dan mendapatkan biaya pengiriman ulang gratis atas barang yang hilang dari ekspediter.⁴⁹

Perjanjian pengiriman antara BU dengan perusahaan ekspediter Hira Express mencantumkan bahwa jika ada barang yang hilang dalam pengiriman maka akan diganti maksimal 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman seperti yang dinyatakan oleh Niko bahwa :

SOP kita yang tertera di resi itu pengantiannya maksimal 10 kali dari nominal pengirimannya berapa (biaya kirim), misal Rp. 100.000 nanti kita pengantiannya maksimal Rp. 1.000.000. kalau dari resi mencantumkannya seperti itu. Dalam parakteknnya kita biasanya negosiasi dengan pelanggan terkait berapa besarnya penggantian, ada yang 2 kali nilai barang ada 5 kali dan ada yang pernah 10 kali, melihat besarnya kerugian yang diakibatkan dari kehilangan tersebut.⁵⁰

Tetapi pada saat kejadian tersebut BU hanya mendapatkan ganti rugi sebanyak 3 (tiga) kali biaya pengirimannya itu sebesar Rp. 63.000,00 (enam puluh tiga ribu) karena perusahaan melihat bahwa barang yang hilang tidak

⁴⁹Wawancara dengan BU, salah satu pelanggan wirausaha PT. Hira Adya Naranata, wawancara tanggal 9 Januari 2020.

⁵⁰Wawancara dengan Bapak Niko, Manajer Operasional dan Marketing PT. Hira Adya Naranata, tanggal 20 November 2019.

terlalu mahal nilainya, meskipun BU pada awalnya meminta untuk diganti 10 (sepuluh) kali lipat namun dengan adanya pertimbangan tersebut jatuhlah kesepakatan ganti rugi dengan mengganti tiga kali biaya pengiriman.

Selain adanya keterlambatan pengiriman dan kehilangan barang yang dikirim Penulis juga menemukan pengirim yang menggunakan jasa Hira Express yang mengalami kerusakan pada barang yang ia kirim yaitu WS. Proses pengiriman yang dilakukan oleh WS adalah dengan datang ke agen terdekat yang mana WS juga telah menandatangani resi pengiriman. Saat dilakukannya wawancara terhadap WS, ia menyatakan bahwa :

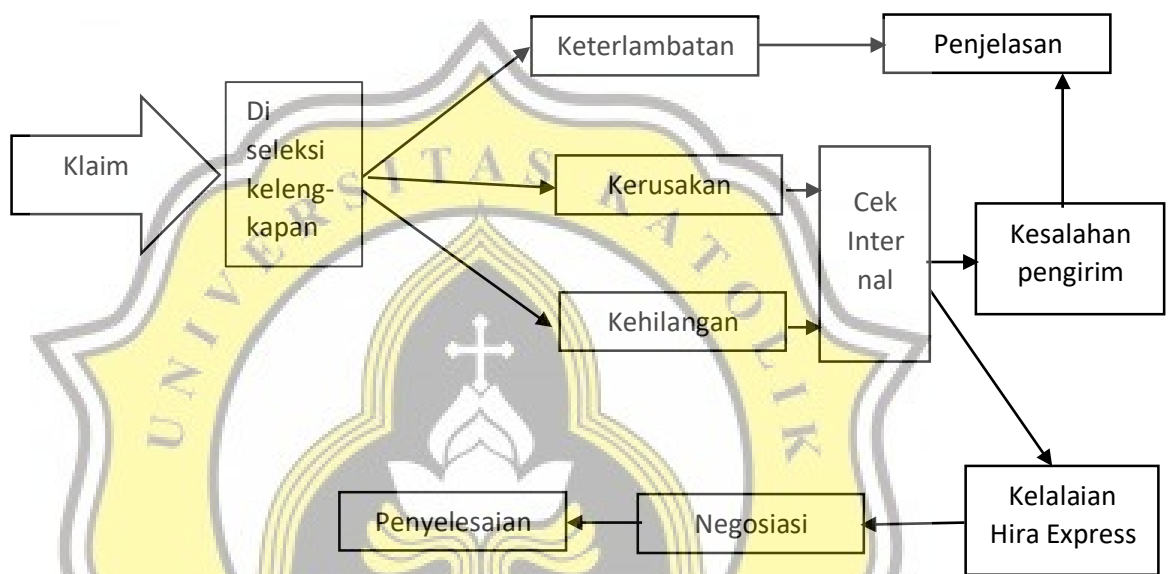
Saya pernah komplain barang rusak yaitu parcel makanan, tetapi dari pihak perusahaan tidak mengakui jika rusaknya barang tersebut karena kelalaian pengiriman, tetapi lebih dikarena packaging yang kurang baik dari saya. Saya tidak bisa membuktikan bahwa packaging saya sudah baik, jadi penerima kiriman saya harus menanggung barang yang rusak. Untungnya kerusakan tersebut hanya packaging dari parcel sehingga isinya masih dapat dikonsumsi oleh penerima barang.⁵¹

Jadi dengan adanya hal tersebut, dapat diketahui bahwa WS tidak dapat membuktikan bahwa kerusakan terhadap barang yang dikirim melalui Hira Express merupakan kelalaian dari perusahaan, sehingga perusahaan mengklaim bahwa kerusakan tersebut merupakan kesalahan dari WS karena packaging yang kurang baik.

Pelaksanaan tanggung jawab perusahaan PT. Hira Adya Naranata atas kerugian yang diakibatkan keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan

⁵¹Wawancara dengan WS, salah satu pelanggan individu dari PT. Hira Adya Naranata, wawancara tanggal 7 Januari 2020.

barang kiriman selalu diawali dari klaim. Klaim yang disampaikan secara tertulis, kemudian klaim diproses secara internal dengan memastikan kesalahan ada pada pihak PT. Hira Adya Naranata atau pelanggan. Langkah berikutnya adalah penyelesaian klaim tersebut. Alur klaim secara sederhana dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.2. Alur Penyelesaian Klaim di Hira Express

Berdasarkan gambar 3.1. dapat dijelaskan alur klaim pelanggan. Pertama, klaim dari pelanggan diseleksi kelengkapan (tertulis) dan termasuk waktunya maksimal 14 hari setelah seharusnya barang tiba di tujuan. Setelah diseleksi, jika kelengkapan surat tertulis dan isinya dinyatakan lengkap akan dibagi menjadi 3 klaim yaitu keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan. Keterlambatan akan diselesaikan dengan memberikan penjelasan terkait mengapa terjadi keterlambatan dan memberikan estimasi kapan barang akan sampai. Untuk kerusakan dan

kehilangan akan dilakukan pengecekan internal terhadap catatan, *tracking* barang, serta pengecekan di seluruh jaringan dan agen. Hasil pengecekan dapat disimpulkan bahwa kesalahan ada pada pihak Hira Express atau pelanggan. Jika kesalahan ada pada pelanggan maka pihak Hira Express akan memberikan penjelasan bahwa kesalahan bukan pada perusahaan sehingga tidak dapat diklaim lebih lanjut. Jika kesalahan terbukti atas Hira Express, maka pihak perusahaan akan mengajak pelanggan bernegosiasi tentang besarnya penggantian barang yang hilang atau rusak dengan menimbang banyak aspek. Jika telah mencapai kesepakatan maka segera diselesaikan dengan mengganti barang sesuai kesepakatan.

Klaim yang masuk dapat dibagi menjadi 3 bagian yaitu karena keterlambatan, kerusakan barang dan kehilangan barang, sedangkan secara statistik jumlah riil klaim termasuk rahasia perusahaan, tidak dapat dibagikan kepada penulis. Namun secara presentasi masih kecil yaitu sekitar 1% sampai 2% saja untuk kerusakan dan kehilangan, sedangkan keterlambatan sekitar 0,5% saja. Hal ini seperti yang disampaikan oleh *Manager Operasional dan Marketing* berikut:

“jumlah *complain* kalau *range*-nya secara itu kan itu sudah masuk di rahasia perusahaan tentang jumlah-jumlahnya ya, jadi tidak bisa disebutkan secara langsung, tetapi kebanyakan jenis komplainnya ya dari kerusakan dan kehilangan hampir sama sih, berimbang tetapi rata-ratanya ya cuman dua hal itu, kalau selain itu seperti keterlambatan kayaknya sih tidak terlalu banyak. Kalau di presentase sebenarnya komplain karena kehilangan dan kerusakan hanya sekitar 1% sampai 2% atau rata-rata 1% dari keseluruhan jumlah pengiriman, sedangkan keterlambatan lebih kecil ya sekitar 0,5%.....asalkan kesalahan itu dari pihak kita, komplain yang ada itu bisa terselesaikan. Semisal tidak bisa

terselesaikan itu mungkin ada salah satu pihak yang tidak jujur, tapi hal itu terjadi sangat sedikit dan terjadi sudah puluhan tahun lalu”⁵²

Jumlah komplain yang masuk sebesar 1% sampai 2% itu tidak semua diselesaikan, tergantung kesalahannya dari pihak mana, jika dari pihak Hira Express akan diselesaikan, tetapi jika dari pihak pengirim, akan diberikan penjelasan. Komplain yang tidak bisa diselesaikan pernah terjadi puluhan tahun yang lalu, sampai sekarang tidak ditemui lagi. Hal tersebut terungkap karena ada pihak yang tidak jujur sehingga tidak ditemukan jalan tengah.

Pertanggungjawaban perusahaan Hira Express terhadap barang yang hilang, tidak tepat waktu maupun rusak akan diberikan dengan adanya kebijakan dari perusahaan dengan mengganti maksimal 10 (sepuluh) kali dari biaya pengiriman, dan juga dilihat dari nilai barang yang hilang atau rusak seperti yang dinyatakan oleh Niko bahwa :

masalah kehilangan dan kerusakan itu kita tracking dulu, mulai dari apakah itu kesalahan dari kita atau dari konsumen. Misal ada kondisi barang yang rawan dan kita sudah bilang ke konsumen bahwa kita menolak pengiriman barang itu tetapi konsumen itu memaksa, jadi kita membuat antisipasi dengan membuat surat keterangan misal mereka menyetujui bahwa barang tersebut akan dikirim dengan menyertakan tanda tangan sehingga meminimalisir kejadian tersebut. Misal di resi tertulis 71 ternyata barangnya cuman 61, jadi kita mencari di cabang-cabang yang kita berhenti ternyata surat jalannya yang salah. Lalu jika memang terbukti adanya kesalahan dari pihak kami, maka akan kita ganti sesuai dengan kesepakatan berdasarkan nilai dari barang yang kita kirim.⁵³

⁵²Wawancara dengan Bapak Niko, Manajer Operasional dan Marketing PT. Hira Adya Naranata, tanggal 20 November 2019

⁵³Wawancara dengan Bapak Niko, Manajer Operasional dan Marketing PT. Hira Adya Naranata, tanggal 20 November 2019.

B. Pembahasan

1. Pengaturan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspediter terhadap Pengirim Barang yang Mengalami Kerugian

Perkembangan dunia bisnis di dunia semakin pesat seiring pergerakan manusia dan barang yang semakin tinggi. Salah satu unsur penting dalam pergerakan barang dari satu tempat ke tempat lainnya adalah adanya perusahaan ekspediter yang melakukan bisnisnya dalam bidang jasa pengiriman barang. Saat ini perusahaan ekspediter juga berkembang dan tumbuh dengan pesat seiring ramainya bisnis *online* yang terjadi. Sebagai pilar penting dalam dunia bisnis, maka terkait dengan tanggung jawab perusahaan ekspediter perlu diatur dalam perundangan yang ada, agar terciptanya kepastian hukum dalam dunia ekspedisi dan agar pihak pengirim terjamin hak-haknya dari kerugian yang terjadi akibat proses pengiriman.

Dalam perjanjian ekspedisi, kedudukan hukum ekspediter sebagai kuasa dari pengirim barang dan memiliki kedudukan yang sederajat dengan pengirim. Dalam perjanjian pengangkutan, ekspediter bertindak atas namanya sendiri untuk kepentingan pengirim barang sehingga ia bertanggung jawab secara penuh kepada pengirim atas kerusakan /atau kehilangan barang yang dikirim.

Tanggung jawab perusahaan ekspediter dibatasi dengan adanya ketentuan dalam Pasal 91 Undang-Undang Hukum Dagang yang menyatakan bahwa :

Para pengangkut dan juragan kapal harus bertanggung jawab atas semua kerusakan yang terjadi pada barang-barang dagangan atau

barang-barang yang telah diterima untuk diangkut, kecuali hal itu disebabkan oleh cacat barang itu sendiri, atau oleh keadaan di luar kekuasaan mereka atau oleh kesalahan atau kelalaian pengirim atau ekspediter sendiri. (KUHPerd. 1139-71, 1147, 1246, 1367, 1617; KUHD 87 dst., 93, 95, 98, 342 dst., 533, 693.)

Jadi dengan adanya ketentuan tersebut perusahaan ekspediter hanya bertanggung jawab sampai barang tersebut diberikan kepada pihak pengirim. Tetapi apa bila terjadi kerusakan ketika melakukan perpindahan barang dari perusahaan ekspediter kepada pihak pengirim masih menjadi tanggung jawab perusahaan ekspediter.

Tanggung jawab perusahaan ekspediter terdapat dalam Pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang bahwa :

Ia harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik. (KUHPerd. 1244, 1367, 1800 dst.; KUHD 88.).

Kemudian dalam Pasal 88 Undang-Undang Hukum Dagang menyatakan :

Ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya. (KUHD 91 dst.)

Adanya peraturan di atas Hira Express sebagai perusahaan ekspediter bertanggung jawab sepenuhnya terhadap barang yang terlambat, rusak, maupun hilang apa bila barang yang akan dikirim belum berpindah kepada pihak pengangkut. Peraturan tersebut hanya menyebutkan sejauh mana perusahaan ekspediter bertanggung jawab atas barang dari pengirim tanpa adanya sanksi yang jelas apabila perusahaan melakukan kelalaian atau wanprestasi terhadap perjanjian ekspediter.

Selain itu pengaturan tanggung jawab tentang ekspediter juga merujuk pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia yaitu pada Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUH Perdata. Pasal 1365 KUH Perdata berbunyi “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian”. Hal ini berarti bahwa perusahaan ekspediter mempunyai kewajiban untuk melakukan ganti rugi atas hal-hal yang menjadi penyebab dari kerugian yang ditanggung oleh pengirim barang. Kerugian yang dimaksud dalam konteks pengiriman barang adalah kerugian keterlambatan, kerusakan barang, dan kehilangan barang.

Pasal 1366 KUH Perdata menyebutkan “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya”. Pasal ini mengatur terkait kerugian yang disebabkan oleh perbuatan yang dilakukan oleh ekspediter, termasuk atas kelalaian atau kurang hati-hati dalam melakukan pengiriman barang juga harus menjadi tanggung jawab pihak ekspediter. Hal ini menjelaskan bahwa seringkali kesalahan yang diakibatkan oleh kelalaian seseorang atau pegawai perusahaan ekspediter yang mengakibatkan barang rusak dan hilang, atau kelalaian yang menyebabkan kendaraan rusak sehingga pengiriman menjadi terlambat.

Lebih lanjut, Pasal 1367 KUH Perdata menyebutkan:

“Seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian

yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh orang-orang yang berada di bawah pengawasannya ...dst”.

Pasal tersebut mengatur bahwa karena perusahaan ekspediter merupakan lembaga atau organisasi yang memungkinkan terdiri dari banyak jaringan agen atau cabang dan melibatkan banyak orang atau pegawai dalam proses pengiriman barangnya, maka penyebab kerugian yang dimaksud meliputi semua orang yang menjadi tanggungannya atau yang menjadi pengawasannya. Hal ini dikarenakan orang-orang tersebut bertindak untuk menjalankan tugas dari perusahaan ekspediter. Dalam konteks perusahaan ekspediter, kesalahan dapat disebabkan oleh pegawai administrasi yang menerima barang, misal terdapat kekeliruan registrasi, pegawai perbungkusan yang kurang hati-hati, kernet atau sopir yang melakukan pengiriman, agen-agen ekspediter yang menerima barang dari pengirim atau menerima tujuan barang untuk dilanjutkan kepada alamat penerima, atau kurir pengantar. Semua kesalahan yang diakibatkan jaringan ekspediter tersebut termasuk dalam kesalahan yang disebabkan oleh ekspediter dan wajib dipertanggungjawabkan oleh perusahaan kepada pengirim.

Pengaturan tanggung jawab ekspediter terhadap kerugian yang diakibatkan oleh dirinya terhadap pengirim barang dapat ditemukan dalam Pasal 87, 88, dan 89. Pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang berbunyi:

“Ia harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya

untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik. (KUH Perdata 1244, 1367, 1800 dst.; Kitab Undang-Undang Hukum Dagang 88.)”

Pasal tersebut mengatur terkait dengan kewajiban ekspediter untuk melakukan pengiriman dengan rapi dan cepat dan memberikan jaminan atas pengiriman yang baik. Artinya ada kewajiban untuk melakukan pengiriman dengan rapi dan cepat, sehingga pengiriman yang mengalami keterlambatan termasuk akibat dari kurang cepatnya proses pengiriman. Hal lain yang juga perlu diperhatikan adalah pengiriman yang tidak rapi baik dalam administrasi, pembungkusan, penataan di kendaraan juga berpeluang mengakibatkan barang rusak atau hilang. Keterlambatan, kerusakan, serta kehilangan barang kiriman dapat bermula dari ketidakrapian pengiriman serta ketidakecepatan pengiriman. Pengaturan ini sebenarnya kewajiban ekspediter untuk menghindari kerugian pengirim dari keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan. Namun, jika masih terjadi hal-hal yang merugikan pengirim, maka pertanggungjawaban hukum harus dilakukan ekspediter.

Pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menyebutkan “Ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya. (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang 91 dst.)”. Pasal ini menegaskan bahwa ekspediter harus menanggung kerusakan dan kehilangan barang-barang yang menjadi tanggung jawabnya dalam pengiriman yang disebabkan oleh kesalahan dan keteledorannya.

Kesalahan yang dimaksud dapat berupa kesalahan kurang rapinya pencatatan dan pembungkusan, kesalahan menggunakan alat transportasi, atau keteledoran dalam penggunaan mobil angkutan serta kesalahan-kesalahan lainnya.

Pasal 89 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menyebutkan “Ia harus juga menanggung ekspediter-perantara yang digunakannya. (KUHPerd. 1803.)” yang artinya kesalahan yang ditanggung juga kesalahan yang disebabkan oleh ekspediter beserta jaringan agen serta semua karyawan yang menjadi pengawasannya seperti bagian administrasi, bagian pembungkusan, bagian kurir angkat, sopir dan kernet mobil angkutan barang, agen penerima dan kurir pengantar.

Kerugian-kerugian dapat dihindari jika ekspediter dapat mematuhi ketentuan dalam melakukan pencatatan yang rapi dan urut serta terkonsep. Terkait dengan hal tersebut, kewajiban ini telah di tuangkan dalam Pasal 86 dan Pasal 90 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Pasal 86 menyebutkan bahwa:

“Ekspediter adalah seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. Ia diwajibkan membuat catatan-catatan dalam register harian secara berturut-turut tentang sifat dan jumlah barang-barang atau barang-barang dagangan yang harus diangkut, dan bila diminta, juga tentang nilainya. (KUHPerd. 1139-71, 1147, 1792 dst.; Kitab Undang-Undang Hukum Dagang 6 dst., 76, 90, 95.)”.

Pasal 86 tersebut menjelaskan bahwa ekspediter yaitu orang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang, termasuk perusahaan ekspediter wajib membuat catatan-catatan dalam register harian

secara berturut-turut berdasarkan sifat, jumlah, serta nilainya jika diperlukan. Hal ini untuk menghindari kekeliruan yang dapat mengakibatkan kerugian pengirim. Pencatatan merupakan pekerjaan administrasi yang menentukan pekerjaan ekspediter selanjutnya, yang dapat mempermudah atau mempersulit pekerjaan. Banyak kasus kerugian pengirim barang yang disebabkan oleh kesalahan register atau pencatatan. Pencatatan penting untuk menentukan pekerjaan teknis seperti pembungkusan, penentuan alat angkut, serta efektivitas pengiriman.

Pasal 90 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menyebutkan bahwa:

“Surat muatan merupakan perjanjian antara pengirim atau ekspediter dan pengangkut atau juragan kapal, dan meliputi selain apa yang mungkin menjadi persetujuan antara pihak-pihak bersangkutan, seperti misalnya jangka waktu penyelenggaraan pengangkutannya dan penggantian kerugian dalam hal kelambatan, juga meliputi: 1. nama dan berat atau ukuran barang-barang yang harus diangkut beserta merek-mereknya dan bilangannya; 2. nama yang dikirim barang-barang itu; 3. nama dan tempat tinggal pengangkut atau juragan kapal; 4. jumlah upah pengangkutan; 5. tanggal penandatanganan; 6. penandatanganan pengirim atau ekspediter. Surat muatan harus dicatat dalam daftar harian oleh ekspediter. (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang 86, 454 dst., 506.)”

Pasal 90 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang tersebut menjelaskan bahwa perjanjian antara pengirim dan ekspediter dimuat dalam surat muatan, yang dalam konteks pengiriman barang adalah resi pengiriman barang yang berisi persetujuan antar pihak dan ketentuan-ketentuan yang mendasari perjanjian. Unsur-unsur yang harus dimuat meliputi nama dan ukuran barang, nama pengirim dan penerima barang, nama ekspediter, biaya yang harus dibayar, tanggal penandatanganan dan tanda tangan antar

pihak. Resi menjadi penting untuk berbagai keperluan, termasuk untuk melacak nomor resi jika ada permasalahan dengan barang, baik keterlambatan dan/atau kehilangan barang.

Saat ini perusahaan ekspediter banyak yang memiliki armada atau alat angkutnya sendiri serta mempunyai izin ekspediter dan pengangkutan juga, sehingga ekspediter dan pengangkut sulit untuk dipisahkan. Oleh karena itu, tanggung jawab ekspediter selain diatur dalam KUH Perdata dan KUH Dagang di atas, juga diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pasal 193 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 menetapkan:

“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”.

Perusahaan ekspediter sebagai penyelenggara pengiriman barang dituntut bertanggungjawab atas kerugian yang ditimbulkan baik karena barang hilang atau rusak. Meskipun demikian, jika ekspediter mampu membuktikan bahwa kerusakan dan kehilangan barang tersebut merupakan kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pihak lain, maka tanggung jawab tersebut akan batal.

2. Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Hira Adya Naranata (Hira Express) terhadap Pengirim yang Mengalami Kerugian dalam Pengiriman Barang

PT. Hira Adya Naranata (Hira Express) merupakan perusahaan ekspediter yang sudah berdiri sejak tahun 1971 dan saat ini berkembang dengan memiliki armada angkutan sendiri baik untuk keperluan pengiriman barang maupun untuk bisnis pengangkutan serta untuk persewaan dan carter kendaraan. Hira Express sebagai perusahaan ekspediter mempunyai pekerjaan pokok untuk menyelenggarakan pengiriman barang-barang berdasarkan kesepakatan atau perjanjian yang dibuat dengan pengirim. Perjanjian tersebut berupa resi pengiriman yang di dalamnya berisikan pengaturan atau ketentuan-ketentuan pengiriman barang serta berisi tentang register terkait jenis barang, jumlah atau ukuran berat, harga pengiriman, serta tanda tangan dari kedua belah pihak.

Perjanjian tersebut menjadi dasar atas tanggung jawab Hira Express terhadap para pengirim barang, terutama bagi pengirim yang dirugikan atas pengiriman barang seperti keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan barang. Hira Express mempunyai resi yang berisi pengaturan terkait pengiriman barang yang terdiri dari 7 poin, yaitu:

Pertama, berisi tentang syarat dan kondisi yang berbunyi:

“Seluruh transaksi yang dibukukan PT. Hira Adya Naranata dilaksanakan berdasarkan syarat dan kondisi yang telah diatur di sini. Syarat mana dianggap menjadi dasar dan bagian dari semua perjanjian antara PT. Hira Adya Naranata dengan para pelanggan baik perjanjian tertulis ataupun lainnya. PT. Hira Adya Naranata tidak dapat dibebani dengan perjanjian lain yang akan merubah syarat dan kondisi ini kecuali melalui perjanjian

tertulis dan ditandatangani atas nama PT. Hira Adya Naranata oleh pejabat PT. Hira Adya Naranata yang berwenang. Tanpa perjanjian tertulis maka syarat dan kondisi ini mewakili seluruh perjanjian antara PT. Hira Adya Naranata dan setiap pelanggannya”.⁵⁴

Syarat dan kondisi yang dimaksud dalam poin pertama ini adalah bahwa perjanjian ini menjadi syarat utama atau dasar perjanjian antara semua pelanggan dengan Hira Express dalam pengiriman barang. Di luar perjanjian ini Hira Express tidak dapat dibebani dengan perjanjian lain yang dapat merubah syarat dan kondisi yang tercantum dalam perjanjian ini, kecuali ada perjanjian lain secara tertulis dengan tanda tangan pejabat yang berwenang. Artinya tanpa perjanjian tertulis tersebut, maka syarat dan kondisi sudah terwakili oleh perjanjian yang ada ini. Poin satu ini menjelaskan bahwa perjanjian dasar dan berlaku umum adalah perjanjian yang termuat dalam resi pengiriman bagian belakang. Ketika pelanggan atau pengirim menandatangani resi, berarti dianggap telah terjadi perjanjian ekspedisi pengirim dengan Hira Express sebagai ekspediteur dan mengikat kedua belah pihak.

Kedua, poin yang berisi tentang hak untuk menerima atau menolak barang tertentu, yang berbunyi “PT. Hira Adya Naranata berhak menolak untuk menerima atau mengangkut barang tertentu untuk pribadi atau perusahaan berdasarkan kebijaksanaan PT. Hira Adya Naranata sendiri”. Artinya, Hira Express mempunyai hak penuh sesuai dengan kebijakan perusahaan untuk menerima dan menolak jenis atau jumlah barang tertentu.

⁵⁴Resi pengiriman barang PT. Hira Adya Naranata.

Penolakan biasanya terkait dengan barang yang dilarang seperti narkoba, senjata api, gas, cairan berbahaya, dan lainnya. Di samping itu, penolakan juga dapat dilakukan karena resiko tinggi seperti barang yang sangat mudah pecah, barang dengan berat melebihi kemampuan armada, makhluk bernyawa seperti hewan dan tumbuhan, serta alasan-alasan lain sesuai kehendak atau kebijakan Hira Express.

Ketiga, poin yang berisi ketentuan pembungkusan, dimana berbunyi “Pembungkusan barang pelanggan untuk pengangkutan merupakan tanggung jawab pelanggan, PT. Hira Adya Naranata tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang yang diakibatkan ketidaksempurnaan pembungkusan”. Artinya pembungkusan menjadi faktor penting dalam pengiriman terutama merupakan kewajiban atau tanggung jawab pelanggan, bukan Hira Express. Kebijakan ini berimplikasi pada apabila adanya kerusakan atau kehilangan barang yang disebabkan pembungkusan yang tidak sempurna juga bukan merupakan tanggung jawab Hira Express, melainkan tanggung jawab dari pengirim. Hira Express hanya memberikan plastik atau menempel identitas barang dan tidak merubah pembungkus yang sudah dilakukan pengirim.

Keempat, poin yang berisi tentang ketentuan syarat kerugian yang menjadi tanggung jawab Hira Express yang berbunyi:

PT. Hira Adya Naranata bertanggung jawab sesuai klausul 5, atas kerugian pelanggan akibat kerusakan atau kehilangan dari kiriman barang selama berada di dalam pengawasan PT. Hira Adya Naranata dengan catatan bahwa kerusakan ini disebabkan karena kelalaian PT. Hira Adya Naranata, karyawannya atau agennya. Sebaliknya PT. Hira Adya Naranata tidak bertanggung jawab atas kerugian

konsekuensi yang timbul sebagai akibat dari kejadian tersebut diatas. Kedua belah pihak setuju dengan kerugian konsekuensinya termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian langsung lainnya termasuk kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut diatas. Kedua belah pihak setuju bahwa kerugian konsekuensi termasuk dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan kontrol PT. Hira Adya Naranata atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau kejadian *force majeure*.

Klausul di atas menerangkan secara detail mana kerugian yang akan menjadi tanggung jawab Hira Express dan mana kerugian yang bukan menjadi tanggung jawabnya. Pertama, kerugian baik yang berupa kerusakan atau kehilangan barang yang menjadi tanggung jawab Hira Express adalah yang disebabkan oleh kelalaian perusahaan, karyawan, atau agennya. Kedua, kerugian yang tidak menjadi tanggung jawab Hira Express adalah yang disebabkan oleh di luar kontrol dan kemampuan Hira Express seperti bencana alam atau *force majeure*, juga tidak bertanggung jawab atas kerugian konsekuensi akibat kerusakan dan kehilangan barang. Perbedaan ini menjadi dasar siapa yang bertanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan yang terjadi pada barang yang dikirimkan. Dalam prakteknya, seringkali klaim kerusakan barang atau kehilangan barang menemui perdebatan yang panjang di mana pengirim menginginkan penggantian barang karena menganggap kerusakan atau kehilangan disebabkan oleh pihak ekspediter, sedangkan ekspediter bersikeras bahwa kerusakan disebabkan oleh pembungkusan yang kurang sempurna. Seringkali pengirim merasa dicurangi oleh pihak ekspediter, sementara di lain sisi

pihak pengirim tidak dapat membuktikan argumennya bahwa pembungkusan sudah sempurna, misal foto barang sebelum dikirim.

Kelima, poin tentang nilai kerusakan atau kehilangan yang berbunyi:

“Nilai pertanggungjawaban PT. Hira Adya Naranata sesuai syarat dan kondisi ini dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan barang tidak melebihi 10 kali biaya kirim atau kesamaannya peririman. Untuk menentukan pertanggungjawaban PT. Hira Adya Naranata dalam klausul ini, nilai barang harus ditetapkan dengan mempertimbangkan barang penggantinya pada waktu tempat pengiriman tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekuensi pada pelanggan”.

Berdasarkan klausul kelima di atas, Hira Express akan melakukan penggantian kerugian baik itu kerusakan maupun kehilangan dengan nilai maksimal 10 kali biaya kirim. Barang harus ditetapkan nilainya karena untuk barang yang melebihi 10 kali biaya kirim akan diasuransikan. Jika tidak diasuransikan, maka penggantian tetap maksimal 10 kali biaya pengiriman. Penggantian barang tidak menghitung biaya komersilnya dan biaya kerugian konsekuensi dari pelanggan. Pengaturan ini sering kali menemui perdebatan terkait berapa kali biaya pengiriman, meskipun seringkali ditentukan dengan negosiasi, tetapi pelanggan berada pada pihak yang lebih lemah. Penggantian barang seringkali diganti dengan berbagai pertimbangan, termasuk harga barang yang hilang. Penggantian barang seringkali dapat ditekan 2 kali biaya kirim atau 3 kali biaya kirim.

Keenam, poin waktu penyampaian klaim dan tagihan Hira Express yang berbunyi:

“Setiap klaim yang disampaikan pelanggan pada PT. Hira Adya Naranata sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab harus sudah disampaikan oleh pelanggan pada kantor PT. Hira Adya

Naranata secara tertulis pada waktu 14 hari setelah tanggal barang tersebut seharusnya sudah tiba ditujuannya. Tidak ada klaim yang akan dilayani sebelum seluruh tagihan dari PT. Hira Adya Naranata pada pelanggan tersebut disampaikan. Jumlah klaim, tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari PT. Hira Adya Naranata”.

Klausul keenam menjelaskan bahwa pengajuan klaim atas barang yang rusak atau hilang harus disampaikan kepada Hira Express secara tertulis paling lambat 14 hari setelah seharusnya barang tersebut sampai tujuan. Oleh karena itu, klaim yang melebihi waktu 14 hari tidak akan dilayani atau tidak ada tindak lanjut. Selain itu, klaim disampaikan setelah semua tagihan Hira Express terhadap pelanggan telah disampaikan dan terkait jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari Hira Express. Banyak pelanggan yang tidak membaca resi dan akhirnya klaim dilakukan setelah melewati masa 14 hari dari seharusnya barang tiba. Penyampaian klaim sering kali disampaikan hanya melalui telepon dan tidak dilengkapi dengan klaim tertulis, sehingga klaim seperti ini tidak dapat ditindak lanjuti sesuai dengan ketentuan yang telah ditulis di resi.

Ketujuh, poin tentang barang-barang yang tidak diterima dalam pengiriman, yaitu yang berbunyi:

“PT. Hira Adya Naranata tidak menerima barang berbahaya, yang mudah meledak atau terbakar, obat-obat terlarang, emas dan perak, atau cyanide, platinum, batu atau metal berharga dan perangk, barang curian, cek tunai, *money order*, atau *travellers cek*, surat, barang antik, lukisan, binatang atau tanaman hidup. Dan apabila pelanggan mengirimkan barang tersebut melalui PT. Hira Adya Naranata maka pelanggan harus membebaskan PT. Hira Adya Naranata dari seluruh klaim atas kerusakan dan biaya yang mungkin timbul dan PT. Hira Adya Naranata memiliki hak untuk mengambil langkah-langkah yang dirasakan perlu termasuk segera setelah PT. Hira Adya Naranata mengetahui adanya pelanggaran terhadap

kondisi ini. Pelanggan juga bertanggungjawab atas segala resiko yang mungkin timbul akibat dari pengiriman barang-barang tersebut di atas”.

Klausul ketujuh tersebut menegaskan kembali terkait dengan barang-barang berbahaya yang tidak dapat diterima Hira Express serta apabila diketahui melanggar akan diambil tindakan yang dianggap perlu serta membebaskan semua resiko pada pengirim. Klausul ini berhubungan dengan klausul nomor 2 yang menyatakan bahwa Hira Express mempunyai hak untuk menolak dan menerima barang kiriman sesuai kebijakan perusahaan. Jika dianggap perlu, jenis barang tertentu dapat ditolak di awal perjanjian atau di tengah proses jika diketahui pada saat pengiriman. Hal ini dilakukan untuk membatasi jenis-jenis barang yang beresiko dan berbahaya jika dilakukan pengiriman. Kenyataannya masih ada pengirim yang belum mengerti dengan ketentuan tersebut sehingga batal melakukan pengiriman atau masih ada pelanggan yang berbohong terkait isi paket dan jika diketahui maka dapat diambil tindakan dari perusahaan.

Ketujuh klausul di atas menjadi perjanjian dasar antara Hira Express dengan para pengirim, sehingga jika pengirim telah menandatangani resi, berarti mereka setuju dengan ketentuan di atas. Persoalan yang terjadi biasanya berasal dari pihak Hira Express pada bagian penerima pengiriman barang yang sering kali tidak melakukan penjelasan atau sosialisasi. Pelanggan dianggap dapat membaca sendiri, meskipun dalam kenyataannya banyak pelanggan yang tidak membaca baik karena alasan sudah tahu atau

tidak mau tahu. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh pihak Hira Express berikut:

“sebenarnya pada dasarnya kita tidak pernah mensosialisasikan secara langsung. Yang pasti kita tetap sudah menghadirkan di resi, misal ada apa-apa kita bisa sampaikan ke *customer* tentang pengantiannya itu bagaimana. Ada pelanggan yang baca, tetapi banyak yang tidak baca resinya. Tergantung juga petugas yang melayani, terkadang ada yang menyampaikan tetapi banyak yang tidak menyampaikan, kecuali pelanggan tanya”.⁵⁵

Pada dasarnya sebagian besar pelanggan sudah mengetahui terkait aturan yang ada, kecuali pelanggan baru yang memerlukan penjelasan dan mereka bertanya. Bahkan untuk pelanggan dalam jumlah besar atau dengan intensitas yang tinggi, pelayanan Hira Express datang untuk mengambil paket ditempat pelanggan. Berikut beberapa hasil wawancara dengan pelanggan:

“pengiriman barang *byWhatsApp*, nanti CS akan mengirimkan *template* berupa identitas saya sebagai pengirim dan identitas penerimanya. Jadi, nanti modelnya *door to door*, barang diambil dirumah saya setelah itu langsung di proses dan diantar langsung ke penerimanya, jadi *by WA*.... Ada, biasanya perjanjian tersebut di bawa sama kurir yang ngambil barang, jadi serah terimanya itu menggunakan form perjanjian yang nantinya akan di tanda tangani.....mungkin penjelasannya secara singkat yaitu hak dari pengirim yaitu barang sampai sesuai dengan pesanan dari pengirim, jadi barang yang dikirim sampai ke penerima itu betul-betul utuh dan tidak ada kerusakan. Kalau kewajiban membayar *invoice* yang sudah disepakati sebelumnya, berapa tarifnya dan apa saja tambahannya itu menjadi kewajiban pengirim.”⁵⁶

Anggoro merupakan pelanggan karena memiliki usaha *online* yang sering menggunakan jasa kirim dari Hira Express, sehingga proses

⁵⁵Wawancara dengan Bapak Niko, Manajer Operasional dan Marketing PT. Hira Adya Naranata, tanggal 20 November 2019.

⁵⁶Wawancara dengan Anggoro David, pelanggan PT. Hira Adya Naranata, tanggal 4 Januari 2020.

pengiriman barang menjadi mudah hanya melalui *WhatsApp* saja, barang dijemput di rumah dan langsung diantar. Kegiatan administrasi juga melalui kurir dan melalui *WhatsApp* juga. Terkait peraturan yang diresi, Anggoro sudah sangat paham sehingga tidak diperlukan penjelasan lagi. Bagi pelanggan yang tidak setiap hari melakukan pengiriman biasanya langsung datang ke agen, seperti wawancara pada salah satu pelanggan ini:

“Saya mendatangi agen Hira Express terdekat dengan tempat saya tinggal, kemudian saya lakukan pengiriman barang seperti biasa... Saya menandatangani resi pengiriman, dan saya lihat ada aturan-aturan dibalik resi tersebut, tetapi tidak saya baca detail ya karena tulisannya kecil, juga karena sering saya anggap tidak perlu lagi baca....Ada keterangan sedikit dari petugas yang menerima barang, terutama barang-barang yang membutuhkan perlakuan khusus, barang yang tidak boleh dikirim serta estimasi barang akan sampai tujuan”.⁵⁷

WS merupakan pelanggan yang tidak sering melakukan pengiriman barang sehingga dia harus datang sendiri ke Hira Express atau melalui agen yang ada. WS mengetahui peraturan yang ada di resi dan membacanya meskipun tidak terlalu detail. Keterangan atau sosialisasi lebih kepada barang yang tidak boleh dikirim. Hal ini berarti sebagian besar pelanggan Hira Express mengerti akan peraturan yang ada, terutama bagi mitra kerja sama seperti Anggoro dan satu lagi ada BU yang mempunyai usaha juga. BU adalah seorang wirausaha yang mengaku meminta penjelasan awal kerja sama yaitu 4 tahun yang lalu, kemudian berikutnya sudah mengerti dengan peraturan dari Hira Express.⁵⁸

⁵⁷Wawancara dengan WS, salah satu pelanggan individu dari PT. Hira Adya Naranata, wawancara tanggal 7 Januari 2020.

⁵⁸Wawancara dengan BU, salah satu pelanggan wirausaha PT. Hira Adya Naranata, wawancara tanggal 9 Januari 2020.

Tanggung jawab Hira Express sebagai ekspediter terhadap pelanggan telah tercantum di resi, sehingga resi dapat menjadi rujukan jika ada persoalan dalam pengiriman. Adanya barang hilang atau kerusakan barang sudah diatur di dalam resi, berikut penjelasan manajer operasional dan *marketing* “kalau bentuk pertanggungjawaban terhadap pengiriman barang sudah dicantumkan semua ada di resi yang diberikan, jadi misal ada apa-apa tinggal menunjukkan resinya”.⁵⁹

Pelaksanaan pertanggungjawaban Hira Express terhadap para pengirim yang mengalami kerugian dapat dibedakan menjadi 3, yaitu karena keterlambatan, kerusakan dan kehilangan.

a. Kerugian karena Keterlambatan

Penyelesaian untuk keterlambatan rata-rata dengan memberikan pengertian kepada pengirim atas kondisi teknis yang dihadapi, dan rata-rata pengirim bisa mengerti. Keterlambatan biasanya disebabkan oleh kondisi jalan macet, banjir, atau kendaraan mogok karena rusak. Terkait dengan keterlambatan berikut hasil wawancara dengan pihak PT. Hira Adya Naranata:

“biasanya kita menjanjikan waktu itu dilebihkan harinya, kalau misal sudah lebih dari harinya sampai pengirim sudah tanya barangnya lalu kita bisa bantu jawab bahwa barangnya ada disini dan kondisinya seperti ini, misal truknya rusak itu kita bisa bertanya sih. Kalau kita mengirim barang itukan ada rangenya mungkin 2-3 hari sudah sampai, tetapi sebenarnya 2 hari saja sudah sampai cuman kadang kita tidak bisa bantu *deliv*-nya pada hari itu, jadi kalau 3 hari masih masuklah, kecuali kalau

⁵⁹Wawancara dengan Bapak Niko, Manajer Operasional dan Marketing PT. Hira Adya Naranata, tanggal 20 November 2019.

truk mogok, kalau truk ban bocor masih bisa diusahakan karena keterlambatannya tidak separah yang truk mogok”⁶⁰

Pada proses pengiriman barang, setiap estimasi sudah ditambah 2 sampai 3 hari, sehingga sebenarnya secara waktu ketika ada gangguan yang tidak fatal, biasanya pengiriman masih terkejar. Keterlambatan biasanya tidak lama, rata-rata 2 sampai 3 hari dan itu masih terbilang wajar. Bagi sebagian pengirim memahami keterlambatan yang terjadi, apalagi pada musim kiriman banyak atau *high season*. Berikut adalah pengakuan dari salah satu pelanggan yang mengalami keterlambatan pengiriman barang:

“kalau saya kan hanya keterlambatan, nah itu mungkin karena membludaknya kiriman dari Hira itu bisa karena saya mengirim pada *high season*, otomatis jadi mungkin banyak pengiriman dan kondisi jalan. Jadi keterlambatan itu menjadi hal yang lumrah bagi para pengirim kalau misalnya memakai ekspedisi-ekspedisi darat. ...kalau saya kerugiannya hanya waktu, namun pihak Hira sudah menghimbau sebelumnya keterlambatan ini akan bisa terjadi dan bagaimana mengantisipasinya dengan mengatur waktu pengiriman itu sendiri”.⁶¹

Bagi Anggoro, keterlambatan selama masih 2 sampai 3 hari masih terbilang wajar. Kerugian yang diderita adalah kerugian waktu saja. Keterlambatan sebenarnya sudah dapat diprediksi karena kondisi jalan yang padat seperti halnya menjelang hari raya atau liburan natal dan tahun baru. Pihak Hira Express juga biasanya telah memberikan himbauan terkait pengaturan jadwal kirim agar tidak bersamaan dengan *high season* agar tidak terjadi keterlambatan.

⁶⁰Wawancara dengan Bapak Niko, Manajer Operasional dan Marketing PT. Hira Adya Naranata, tanggal 20 November 2019.

⁶¹Wawancara dengan Anggoro David, pelanggan PT. Hira Adya Naranata, tanggal 4 Januari 2020

b. Kerugian karena Kerusakan

Penyelesaian barang rusak dilakukan dengan mengecek jenis barang dan pembungkusan dari pengirim, jika itu kesalahan dalam pembungkusan maka resiko ada pada pengirim, tetapi jika memang kesalahan dari pihak Hira Express, termasuk kesalahan agen, maka akan diberikan ganti rugi. Pembungkusan barang sangat menentukan rusak atau tidaknya barang termasuk juga jenis barangnya, ada yang rawan pecah atau patah. Pengiriman dengan resiko barang rawan yang tetap ingin dikirim akan disertakan tanda tangan persetujuan dari pengirim dan tidak akan menuntut ganti rugi terkait dengan kerusakan yang dimungkinkan terjadi, karena sudah dihibau oleh pihak Hira Express. Berikut hasil wawancara dengan manajer operasional dan *marketing* Hira Express:

“kalau masalah kehilangan dan kerusakan itu kita *tracking* dulu, mulai dari apakah itu kesalahan dari kita atau dari pengirim. Misal ada kondisi barang yang rawan dan kita sudah bilang ke pengirim bahwa kita menolak pengiriman barang itu tetapi pengirim itu memaksa, jadi kita membuat antisipasi dengan membuat surat keterangan misal mereka menyetujui bahwa barang tersebut akan dikirim dengan menyertakan tanda tangan sehingga meminimalisir kejadian tersebut.”⁶²

Barang rusak yang diakibatkan oleh pembungkusan pelanggan yang tidak sempurna, tidak akan mendapatkan penggantian karena resiko tersebut sebenarnya sudah diketahui oleh pelanggan. Terdapat pertentangan dalam proses penyelesaian komplain terkait barang rusak, yaitu satu pihak merasa kerusakan terjadi karena kelalaian ekspediter, pihak yang lain merasa

⁶²Wawancara dengan Bapak Niko, Manajer Operasional dan Marketing PT. Hira Adya Naranata, tanggal 20 November 2019

kerusakan dikarenakan pembungkusan yang kurang sempurna. Penilaian ini bersifat subjektif sehingga sering terjadi ketidakpuasan dari pihak pengirim. Salah satunya adalah dari WS, salah seorang pelanggan yang barangnya pernah rusak, berikut keterangannya:

“Seharusnya perusahaan mempunyai tanggung jawab untuk mengganti barang yang rusak atau hilang, sedangkan untuk keterlambatan yang di luar kewajaran juga perlu ada penjelasan atau bahkan kompensasi keterlambatan.Saya pernah komplain barang rusak, tetapi dari pihak perusahaan tidak mengakui jika rusaknya barang tersebut karena kelalaian pengiriman, tetapi lebih dikarena pembungkusan yang kurang baik dari saya. Saya tidak bisa membuktikan bahwa pembungkusan saya sudah baik, jadi penerima kiriman saya harus menanggung barang yang rusak. Untungnya masih dapat diperbaiki sehingga barang masih bisa digunakan”.⁶³

Bagi WS, seharusnya ada ukuran yang lebih objektif terkait barang tersebut rusak karena pembungkusan atau barang rusak karena proses pengiriman oleh ekspediter. Komplain yang dilakukan WS harus berakhir dengan kekecewaan karena komplain di tolak akibat tidak dapat membuktikan bahwa pembungkusan yang dilakukannya sudah sempurna, maka WS tidak dapat melanjutkan komplainnya.

c. Kerugian karena Kehilangan

Penyelesaian untuk kehilangan barang biasanya melalui proses *tracking* terlebih dahulu, kesalahan pencatatan jumlah atau memang ada barang yang hilang, dapat dilakukan cek barangkali ada pengiriman yang keliru. Jika memang benar barang hilang, maka opsi untuk

⁶³Wawancara dengan WS, salah satu pelanggan individu dari PT. Hira Adya Naranata, wawancara tanggal 7 Januari 2020.

menyelesaikannya dimulai dari negosiasi dengan pelanggan yang komplain untuk penggantian barang. Sesuai ketentuan atau Standar Operasional Hira Express untuk penggantian barang atas kehilangan atau kerusakan maksimal 10 kali biaya pengiriman. Namun hasil negosiasi seringkali nilai yang diganti kecil yaitu rata-rata 2 sampai 5 kali biaya kirim, meskipun pernah 10 kali biaya kirim. Jika harga barang lebih dari 10 kali biaya kirim, maka harus diasuransikan. Berikut keterangan dari *Manager Operasional* dan *Marketing* terkait penggantian barang karena hilang:

“kalau SOP kita yang tertera di resi itu pengantiannya sih maksimal 10 kali dari nominal pengirimannya berapa (biaya kirim), misal Rp. 100.000 nanti kita pengantiannya maksimal Rp. 1.000.000. kalau dari resi mencantumkan seperti itu. Dalam prakteknya kita biasanya negosiasi dengan pelanggan terkait berapa besarnya penggantian, ada yang 2 kali nilai barang ada 5 kali dan ada yang pernah 10 kali, melihat besarnya kerugian yang diakibatkan dari kehilangan tersebut”.⁶⁴

Prosedur tersebut sudah sejak lama dilakukan di Hira Express, kehilangan akan menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari pihak pengirim karena barang dalam pengawasan perusahaan pengirim barang. Komplain yang terkait dengan kehilangan lebih mudah dilakukan dengan menunjukkan bukti resi pengiriman, dicek internal, maka akan segera diproses. Negosiasi terkait dengan pelanggan, jika lancar maka proses akan cepat. Berikut uraian salah satu pelanggan terkait melakukan komplain kehilangan barang kiriman:

“Saya komplain terkait dengan baju pesanan yang hilang akibat kelalaian dari Hira Express, saya komunikasikan kerugian saya atas barang

⁶⁴Wawancara dengan Bapak Niko, Manajer Operasional dan Marketing PT. Hira Adya Naranata, tanggal 20 November 2019

tersebut dan ongkos kirim yang kami tanggung. Kerugian yang saya alami akibat kehilangan barang yang saya kirim adalah sebesar Rp. 65.000,00 (enam puluh lima ribu rupiah), dan biaya pengiriman sebesar Rp. 21.000,00 (dua puluh satu ribu rupiah), jadi total kerugian yang saya alami adalah Rp. 86.000,00 (delapan puluh enam ribu rupiah). Waktu itu ada respon dari pihak ekspediter bahwasaya mendapatkan penggantian barang yang hilang, yaitu 3 kali biaya kirim sebesar Rp. 63.000,00 (enam puluh tiga ribu rupiah) dan mendapatkan biaya pengiriman ulang gratis atas barang yang hilang dari ekspediter.⁶⁵

Barang hilang memang menjadi hal yang dapat mencoreng perusahaan ekspediter, terutama jika kasus yang terjadi banyak. Komplain barang hilang biasanya cepat direspon jika sudah sesuai prosedur agar pelanggan tidak lari atau pindah ke perusahaan lain, atau pelanggan berbagi cerita di media sosial karena dapat mengancam kredibilitas perusahaan ekspediter.

Pada intinya, Hira Express sudah melakukan pengaturan dalam perjanjian yang termuat di resi pengiriman terkait tanggung jawabnya terhadap pengirim yang mengalami kerugian baik keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang. Artinya, Hira Express berusaha memunculkan peraturan terkait ekspediter kepada pengirim. Sesuai dengan pengaturan tanggung jawab yang dalam ini ekspediter merujuk pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia yaitu pada Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUH Perdata. Pasal 1365 KUH Perdata mengatur perusahaan ekspediter mempunyai kewajiban melakukan ganti rugi atas menjadi penyebab dari kerugian yang ditanggung oleh pengirim barang. Pasal 1366 KUH Perdata mengamanatkan bahwa ekspediter bertanggung jawab karena

⁶⁵Wawancara dengan BU, salah satu pelanggan wirausaha PT. Hira Adya Naranata, wawancara tanggal 9 Januari 2020.

kelalaian atau kurang hati-hati dalam melakukan pengiriman barang. Pasal 1367 KUH Perdata mengamanatkan bahwa ekspediter juga bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri dan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya. Hal tersebut hadir dalam ketentuan nomor 5 dalam resi pengiriman atau perjanjian.

Hira Express juga sudah melaksanakan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 87, 88, dan 89 terkait pengiriman barang oleh ekspediter. Pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang mengamanatkan tentang kewajiban ekspediter untuk melakukan pengiriman dengan rapi dan cepat dan memberikan jaminan atas pengiriman yang baik. Pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang mengamanatkan ekspediter menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledoran. Pasal 89 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang mengamanatkan ekspediter juga menanggung kesalahan yang disebabkan oleh jaringan agen serta semua karyawannya. Hal ini hadir di dalam perjanjian pada poin ke 5. Hira Express juga melaksanakan Pasal 86 dan Pasal 90 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dalam rangka melakukan registrasi harian secara detail danurut. PT. Hira Adya Naranata juga tunduk pada Pasal 193 ayat (1) UULLAJ Tahun 2009 yang mengamanatkan bertanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan.

Berdasarkan fakta di lapangan dan uraian peneliti di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan tanggung jawab PT. Hira Adya Naranata

terhadap pengirim yang mengalami kerugian menganut 3 prinsip pertanggungjawaban, yaitu:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan yang dibuktikan bahwa akan dilakukannya pertanggungjawaban jika terdapat unsur kesalahan hukum, kelalaian, atau keteledoran yang menyebabkan kerugian terhadap pengirim.
- b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga, yaitu ekspediter dapat terbebas dari penggantian jika dapat membuktikan bahwa kerusakan barang tidak karena perbuatannya atau kesalahannya.
- c. Prinsip tanggung jawab Dengan Pembatasan (*limitation of liability*) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan merupakan adanya pembatasan terhadap tanggung jawab pada tergugat.

Dalam melaksanakan 3 prinsip tanggung jawab tersebut, PT. Hira Adya Naranata melakukan tracking atas barang yang di komplain oleh pengirim.⁶⁶ Hal tersebut merupakan kewajiban pihak ekspediter dalam melaksanakan fungsi pengawasan pada barang yang akan dikirimkannya. PT. Hira Adya Naranata biasanya menolak untuk mengirim barang yang dinilai rawan rusak dalam proses pengiriman, tetapi masih ditemui pengirim yang tetap ingin menggunakan jasanya. Perusahaan ekspedisi ini melakukan antisipasi atas hal tersebut dengan membuat surat keterangan bahwa pengirim menyetujui untuk mengirim barang dengan segala resikonya.⁶⁷

⁶⁶Wawancara dengan Bapak Niko, Manajer Operasional dan Marketing PT. Hira Adya Naranata, tanggal 20 November 2019

⁶⁷Wawancara dengan Bapak Niko, Manajer Operasional dan Marketing PT. Hira Adya Naranata, tanggal 20 November 2019

Jadi pelaksanaan tanggung jawab PT. Hira Adya Naranata dengan adanya ganti rugi terhadap pengirim yang mengalami kerugian seperti kerusakan dan kehilangan barang. Hal tersebut sesuai dengan bunyi Pasal 87 Undang-Undang Hukum Dagang bahwa :

Ia harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik. (KUHPerd. 1244, 1367, 1800 dst.; KUHD 88.).

Tetapi pelaksanaan tanggung jawab yang dilakukan oleh PT. Hira Adya Naranata harus memenuhi syarat-syarat yang sudah ditentukan yaitu dalam hal ganti rugi barang yang rusak harus dapat dibuktikan bahwa hal disebabkan oleh perusahaan. Apabila hal tersebut tidak dapat dibuktikan maka tanggung jawab kerusakan barang menjadi tanggung jawab pengirim.

Selain itu tanggung jawab atas barang pada saat pengiriman merupakan tanggung jawab mutlak yang dibebankan kepada perusahaan yang mana dengan dilakukannya ganti rugi maksimal 10 (sepuluh) kali biaya kirim. Biaya ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan kepada pengirim berdasarkan harga barang yang hilang, seperti yang dinyatakan oleh BU bahwa “saya mengalami kerugian sebesar Rp. 65.000,00 (enam puluh lima ribu rupiah) dan perusahaan memberikan ganti rugi sebesar 3 (tiga) kali biaya pengiriman yaitu Rp. 63.000,00 (enam puluh tiga ribu rupiah) yang mana biaya kirim pada saat itu adalah Rp. 21.000,00 (dua puluh satu ribu rupiah).

Adanya hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaa tanggung jawab PT. Hira Adya Narata sudah dilakukan dengan adanya ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan selama pengirim dapat membuktikan bahwa hal tersebut merupakan kelalaian dari perusahaan. Selain itu berdasarkan penelitian yang ditemukan, pelaksanaan tanggung jawab terhadap barang yang terlambat belum jelas. Hal tersebut terbukti dengan tidak adanya peraturan mengenai keterlambatan pengiriman, dan juga tidak adanya sanksi apa bila terjadi keterlambatan. Tidak adanya aturan yang jelas mengenai peraturan dan sanksi apabila terjadi keterlambatan pengiriman dapat mengurangi tingkat kepercayaan konsumen atau pengirim terhadap perusahaan ekspediter dalam hal ini PT. Hira Adya Narata.

3. Hambatan Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Hira Adya Naranata Terhadap Pengirim yang Mengalami Kerugian

Pelaksanaan tanggung jawab PT. Hira Adya Naranata sebagai ekspediter terhadap pengirim yang mengalami kerugian secara umum telah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik mengikuti KUH Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, namun dalam pelaksanaannya masih ditemui hambatan di lapangan. Hambatan tersebut terjadi atas faktor internal dan eksternal, yaitu:

a. Faktor Internal

- 1) Penentuan kerusakan barang menjadi tanggung jawab siapa

Subjektivitas tentang pembungkusan barang yang sempurna tidak mempunyai ukuran yang pasti, sehingga ketika dihadapkan pada dua pihak yang saling berseberangan, maka penentuan ini sering bermasalah atau salah satu pihak merasa tidak diperlakukan dengan adil. Pembungkusan menentukan siapa yang salah, apakah pengirim atau pihak ekspediter, jika ekspediter yang salah maka pihak ekspediter harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi. Ketika pembungkusan tidak sempurna dan dapat dibuktikan, maka pengirim yang harus bertanggung jawab dan tidak mendapatkan ganti rugi.

2) Negosiasi harga penggantian

Negosiasi harga ganti rugi memang ditentukan maksimal 10 kali biaya pengiriman, tetapi dalam prakteknya subjektivitas bermain lebih dominan. Biasanya terdapat pertentangan antara pihak pengirim dengan pihak ekspediter yang berjalan alot dan terkadang membutuhkan waktu yang lama.

b. Faktor Eksternal

- 1) Tidak ada peraturan mengenai batas dan sanksi apabila pengiriman terlambat.

Hal tersebut menyebabkan kerugian terhadap pengirim, karena apabila barang yang dikirim memiliki jangka waktu seperti makanan atau minuman. Adanya ketentuan mengenai

batas pengiriman yang jelas serta sanksinya dapat menambah kepercayaan pengirim kepada perusahaan ekspediter dalam hal ini Hira Express.

- 2) Tidak adanya aturan tertulis mengenai standart pengemasan.

Hal tersebut menyebabkan kerugian terhadap pengirim.

Karena dengan tidak adanya aturan yang jelas terhadap standart pengemasan, pengirim akan merasa dirugikan apabila barang yang dikirim rusak, sedangkan dalam aturan resi pengiriman tidak ada spesifikasi terkait pengemasan barang yang akan dikirim.

- 3) Banyak pelanggan yang tidak membaca secara detail ketentuan-ketentuan di resi pengiriman.

Pelanggan yang tidak mau membaca perjanjian yang tertera pada resi pengiriman dapat menjadi masalah di kemudian hari. Berdasarkan hasil penelitian, pelanggan seperti itu jika terjadi komplain seringkali tidak mengerti tata cara melakukan komplain dan apa saja yang harus dipersiapkan. Akibatnya, komplain dilakukan tetapi tidak membuahkan hasil karena kesalahannya. Banyak juga pelanggan yang sudah mengetahui secara umum saja, tetapi tidak mau membaca detailnya. Selama tidak ada komplain, pelanggan seperti ini tidak akan ada masalah. Tetapi jika terjadi komplain sering kali merepotkan petugas dan sering melibatkan emosi dari pelanggan.

4) Pengirim tidak memahami aturan

Akibat dari tidak mau membaca peraturan yang ada, maka pengirim tidak memahami aturan yang ada dalam proses pengiriman. Mereka tidak memahami hak dan kewajiban sebagai pengirim, juga tidak memahami hak dan kewajiban perusahaan ekspeditur. Pelanggan seperti ini seringkali terlanggar haknya oleh perusahaan ekspeditur dan mereka banyak tidak melakukan apa-apa atau bahkan tidak sadar jika mereka dirugikan. Selama proses pengiriman lancar, maka tidak akan ada masalah. Tetapi jika tidak lancar dan memerlukan tindakan hukum, maka pelanggan akan merasa bingung dan haknya tidak dapat diperjuangkan.

