

**ANALISIS PERTANGGUNGJAWABAN ATAS KERUSAKAN
ATAU KEHILANGAN BARANG DALAM PENGIRIMAN
INTERNASIONAL DI PT GLOBAL DISTRIBUTION
ALLIANCE (ARAMEX INDONESIA) JAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Fatah Kasinung Barkah Slamet

NIM : 40011321650158

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan.”

(QS. Taha: Ayat 114)

*“Now this is not the end. It is not even the beginning of the end. But it is,
perhaps, the end of the beginning.”*

(Winston Churchill)

*“Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow. The
important thing is not to stop questioning.”*

(Albert Einstein)

PERSEMBAHAN:

Tugas akhir ini kupersembahkan untuk Mamah dan Papah tercinta, dua cahaya dalam hidupku yang tak pernah padam. Dalam setiap doa yang tak terdengar, dalam setiap peluh yang tak terlihat, kalian adalah alasan di balik setiap langkah yang tak henti kuperjuangkan. Terima kasih telah menjadi rumah bagi setiap lelahku, dan menjadi kekuatan di balik setiap harapku.

Segala pencapaian ini adalah bagian kecil dari cinta besar yang selalu kalian beri tanpa syarat.

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : “Analisis Pertanggungjawaban Atas Kerusakan Atau
Kehilangan Barang Dalam Pengiriman Internasional di PT
Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) Jakarta”

Nama : Fatah Kasinung Barkah Slamet

NIM : 40011321650158

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Telah disetujui oleh dosen pembimbing sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing



Suwandi, S.A.P., M. Si.

NIP. 199004122019031000

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Pertanggungjawaban Atas Kerusakan Atau Kehilangan Barang Dalam Pengiriman Internasional di PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) Jakarta

Nama : Fatah Kasinung Barkah Slamet

NIM : 40011321650158

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Suwandi, S.A.P., M. Si

NIP. 199004122019031000

()

Dosen Penguji 1:

Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M

NIP. 196010011990031004

()

Dosen Penguji 2:

Agung Budiarmo, S.Sos., M.M

NIP. 197112302001121001

()

Semarang, 17 Juli 2025

Ketua Program Studi

()

Titik Diliarti, S. Sos., M.Si
NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Fatah Kasinung Barkah Slamet
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650158
3. Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 13 November 2002
4. Program Studi : D4 - Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl. Karet, Kp. Gedong, Beji, Kota Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul **“Analisis Pertanggungjawaban Atas Kerusakan Atau Kehilangan Barang Dalam Pengiriman Internasional di PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) Jakarta”** adalah hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain. Apabila terbukti di masa depan bahwa karya ilmiah ini bukan hasil karya saya sendiri, tetapi merupakan penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi, termasuk pembatalan karya ilmiah beserta konsekuensi yang menyertainya, sebagai akibat dari pelanggaran yang saya lakukan. Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Semarang, 17 Juli 2025

Pembuat Pernyataan,



Fatah Kasinung Barkah Slamet
NIM. 40011321650158

ABSTRAK

Perdagangan internasional yang terus berkembang menuntut peran krusial dari industri ekspedisi ekspres dalam menjamin kelancaran distribusi barang lintas negara. Namun, risiko kerusakan dan kehilangan barang selama proses pengiriman menjadi tantangan signifikan yang dapat merugikan konsumen dan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme pertanggungjawaban yang diterapkan oleh PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) terkait ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan barang, serta mengidentifikasi strategi yang dijalankan perusahaan untuk meminimalisasi risiko tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara mendalam dengan manajer dan staf terkait, serta analisis dokumentasi formal perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pertanggungjawaban Aramex Indonesia berjalan secara sistematis dan berpusat pada penentuan letak kelalaian. Untuk kasus kerusakan, tanggung jawab diatribusikan kepada pengirim terkait kualitas pengepakan, sehingga kompensasi finansial pada prinsipnya tidak diberikan. Sebaliknya, untuk kasus kehilangan barang yang terbukti disebabkan oleh kelalaian internal, perusahaan memberikan ganti rugi dengan nilai yang dibatasi secara kontraktual, yaitu maksimal USD100 untuk kiriman non-asuransi dan kompensasi penuh jika diasuransikan. Strategi minimalisasi risiko yang diterapkan bersifat proaktif dan multi-lapis, meliputi inspeksi kemasan, penyediaan opsi pengemasan ulang (*repacking*) dan asuransi tambahan, edukasi pelanggan, serta evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja internal dan mitra kerja. Disimpulkan bahwa Aramex memiliki sistem yang matang dalam mengelola risiko, yang memadukan aturan kontraktual yang tegas dengan praktik operasional yang fleksibel.

Kata Kunci: Ekspedisi Ekspres, Ganti Rugi, Logistik Internasional, Manajemen Risiko, Pertanggungjawaban

ABSTRACT

The continuous growth of international trade demands a crucial role from the express expedition industry in ensuring the smooth cross-border distribution of goods. However, the risks of damage and loss during shipment pose significant challenges that can be detrimental to both consumers and the company. This research aims to analyze the liability mechanism implemented by PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) for compensation regarding damaged or lost goods, as well as to identify the strategies executed by the company to minimize these risks. This research uses a qualitative descriptive method. Data was collected through observation, in-depth interviews with relevant managers and staff, and analysis of the company's formal documentation. The results show that Aramex Indonesia's liability mechanism is systematic and centers on determining negligence. For cases of damage, liability is attributed to the shipper concerning packaging quality, thus financial compensation is principally not provided. Conversely, for cases of loss proven to be caused by internal negligence, the company provides compensation that is contractually limited to a maximum of USD 100 for uninsured shipments and full compensation if insured. The risk minimization strategies implemented are proactive and multi-layered, encompassing packaging inspection, providing additional options such as repacking and supplementary insurance, customer education, and continuous evaluation of internal performance and partners. It is concluded that Aramex has a mature system for managing risk, which combines firm contractual rules with flexible operational practices.

Keywords: *Compensation, Express Expedition, International Logistics, Liability, Risk Management*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia – Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini dibuat dengan tujuan memenuhi sebagian persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Selama melakukan penyusunan tugas akhir ini penulis mendapatkan banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Suwandi, S.A.P., M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam melakukan penyusunan tugas akhir.
5. Seluruh Dosen Program Studi D4 – Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
6. Soraya Faradilla selaku Manajer Human Resources, Monika Romauli selaku Staf Human Resources, dan Sri Wahyuni selaku Manajer Customer Service PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia), yang telah memberikan izin, dukungan, serta bantuan selama proses penelitian dan pengambilan data,

sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

7. Seluruh Karyawan PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran yang bermanfaat kepada penulis serta teman – teman magang Fajar, Anggita, Dimas, dan mas Dhiya yang telah menemani penulis dalam penyusunan tugas akhir .
8. Kepada kedua orang tua saya, yang telah memberikan dukungan dan doa yang tiada henti hingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir.
9. Kepada teman – teman seperjuangan MAL angkatan 2021, khususnya Farid, Dhafin, Izza, Valdi, Jose yang telah menemani, memberikan dukungan dan mendengarkan keluh kesah penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif bagi para pembaca dan pihak terkait.

Semarang, 3 Juli 2025



Fatah Kasinung Barkah Slamet

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1. Bagi Penulis.....	12
1.4.2. Bagi Program Studi	12
1.4.3. Bagi Perusahaan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Kajian Teori	13
2.1.1. Ekspor dan Impor	13
2.1.2. Ekspedisi <i>Express</i> Internasional.....	17
2.1.3. Pengiriman Barang.....	22
2.1.4. Pertanggungjawaban	28
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	32
2.3. Alur Kerangka Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1. Pendekatan Penelitian	48
3.2. Fokus dan Lokasi Penelitian	49
3.2.1. Fokus Penelitian	49

3.2.2. Lokasi Penelitian	49
3.3. Fenomena Penelitian	49
3.4. Sumber Data Penelitian	51
3.5. Penentuan Informan Penelitian	52
3.6. Instrumen Penelitian	54
3.7. Teknik Pengumpulan Data	55
3.8. Teknik Analisis Data	57
3.9. Triangulasi Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	59
4.1.1. Profil Perusahaan	59
4.1.2. Sejarah PT Global Distribution Alliance	60
4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan	61
4.1.4. Budaya Perusahaan	61
4.1.5. Bidang Usaha Perusahaan	63
4.1.6. Struktur Organisasi Perusahaan	65
4.1.7. Tugas dan Fungsi Divisi	65
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	71
4.2.1. Mekanisme Tanggung Jawab PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) Perihal Ganti Kerugian atas Kerusakan atau Kehilangan Barang Selama Proses Pengiriman	71
4.2.2. Strategi PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) dalam meminimalisir Risiko dari Hilang dan Rusaknya Barang Dalam Pengiriman	82
4.3. Output Penelitian Terapan	90
BAB V PENUTUP	95
5.1. Kesimpulan	95
5.2. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Matriks Fenomena Penelitian.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengiriman Barang Pada Kegiatan Eskpor Impor PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) Tahun 2022-2024.....	6
Gambar 1.2 Jumlah Kasus Kerusakan atau kehilangan Barang Selama Pengiriman Pada PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) Tahun 2022-2024.....	7
Gambar 4.1 Logo PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia)	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia)	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	102
Lampiran 2 Surat Bebas Plagiasi	106
Lampiran 3 Biodata Peneliti.....	107
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	108
Lampiran 5 Dokumen Internal Perusahaan.....	109
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	115