

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perdagangan internasional sebagai salah satu yang berperan penting terhadap pertumbuhan ekonomi, hal ini juga menjadi sebuah indikator ekonomi negara (Pradina, 2023) Situasi ini berdampak pada semakin besarnya partisipasi negara-negara berkembang dalam perdagangan internasional sebagai anggota dunia (Madani, 2023). Selama lebih dari dua dekade, istilah “globalisasi” telah menjadi sangat populer karena mencakup semua aspek kehidupan manusia (Maulana & Sahara, 2023) Salah satu buktinya adalah pesatnya kemajuan teknologi yang dapat mengubah dunia (Madani & Sahara, 2023)

Perdagangan internasional dapat diartikan sebagai transaksi antara dua belah pihak atau lebih dari satu negara. Transaksi bisnis ini bisa seperti ekspor produk dari suatu negara ke negara lain, investasi pembangunan pabrik di negara asing, pembelian produk seperti bahan baku dari luar negeri, menghasilkan produk dari luar negeri dan merakitnya, dan peminjaman dana dari bank di suatu negara untuk membiayai operasional bisnis di negara lain (Syahrizal, 2022). Bisnis internasional adalah segala aktivitas bisnis yang melewati batas-batas wilayah suatu negara. Bisnis Internasional adalah suatu studi tentang transaksi ekonomi yang meliputi perdagangan (ekspor impor barang) dan *Foreign Investment* (baik *direct* maupun *Portofolio*) yang dilakukan oleh individu dan perusahaan atau organisasi dengan tujuan untuk memuaskan kebutuhan para individu dan organisasi tersebut (Nasution, 2022).

Dalam era globalisasi, perdagangan internasional mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan meningkatnya permintaan akan distribusi barang yang cepat, efisien, dan aman. Salah satu sektor yang memainkan peran krusial dalam menunjang arus perdagangan lintas negara adalah industri ekspedisi ekspres. Layanan ini tidak hanya menawarkan kecepatan dan kepastian dalam pengiriman barang, tetapi juga menjamin kelancaran rantai pasok global yang semakin kompleks.

Pengiriman ekspres internasional telah menjadi solusi utama bagi berbagai perusahaan yang bergantung pada logistik yang efisien untuk mendukung operasi bisnis mereka. Keunggulan layanan ini terletak pada sistem pelacakan *real-time*, keandalan waktu pengiriman, serta kemudahan dalam proses bea cukai. Dengan jangkauan global dan kemitraan strategis dengan berbagai maskapai penerbangan serta operator logistik lainnya, ekspedisi ekspres mampu menghubungkan produsen dengan konsumen di berbagai belahan dunia dalam waktu yang relatif singkat.

Namun, di balik keunggulan tersebut, industri ini juga menghadapi tantangan yang signifikan, terutama dalam hal pertanggungjawaban atas kehilangan atau kerusakan barang selama proses pengiriman. Dalam transaksi perdagangan internasional, barang yang dikirim memiliki nilai ekonomi yang tinggi serta sering kali bersifat sensitif terhadap waktu dan kondisi lingkungan. Oleh karena itu, keandalan ekspedisi ekspres dalam menangani klaim ganti rugi menjadi faktor penentu dalam menjaga kepercayaan pelanggan serta keberlangsungan industri ini.

Meskipun ekspedisi ekspres telah membawa efisiensi dalam perdagangan global, industri ini menghadapi berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi operasional dan keandalannya. Salah satu tantangan utama adalah hambatan

regulasi dan kebijakan pemerintah. Beberapa negara menerapkan pembatasan pada layanan pengiriman ekspres, seperti monopoli layanan pos negara serta pembatasan investasi asing, yang membatasi persaingan dan efisiensi layanan ekspedisi (Oxford Economics, 2009).

Selain itu, prosedur bea cukai yang tidak efisien juga menjadi kendala dalam pengiriman ekspres internasional. Ketidakefisienan ini mencakup keterlambatan dalam proses *clearance*, kurangnya sumber daya di fasilitas bea cukai, serta kebijakan yang tidak seragam di berbagai negara. Akibatnya, barang yang dikirim sering mengalami keterlambatan atau bahkan tertahan dalam proses pemeriksaan

Tantangan lain yang dihadapi adalah akses terbatas ke transportasi udara dan darat. Beberapa negara membatasi hak maskapai ekspres untuk mengoperasikan layanan kargo udara mereka sendiri, yang membatasi fleksibilitas dalam pengiriman barang. Selain itu, infrastruktur transportasi yang kurang memadai, seperti kemacetan dan pembatasan kendaraan kargo di pusat kota, semakin menghambat pengiriman tepat waktu.

Dari perspektif ekonomi, biaya operasional yang tinggi juga menjadi tantangan bagi perusahaan ekspedisi ekspres. Untuk menjaga standar layanan yang cepat dan andal, perusahaan harus berinvestasi besar dalam sistem TI, infrastruktur logistik, serta tenaga kerja yang kompeten. Jika layanan ekspedisi ekspres terganggu, dampaknya terhadap perekonomian bisa sangat besar. Misalnya, diperkirakan bahwa jika layanan pengiriman ekspres *next-day* internasional dihentikan di Uni Eropa, GDP di kawasan tersebut akan berkurang lebih dari €16 miliar per tahun (Oxford Economics, 2009).

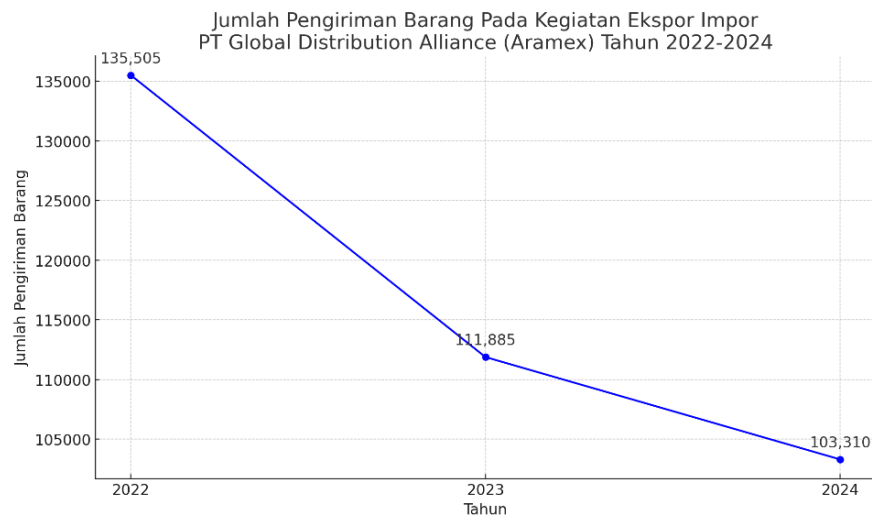
Menurut Pasal 95 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (“KUHD”) Semua hak-menuntut terhadap ekspeditur, pengangkut atau juragan kapal berdasarkan kehilangan barang-barang seluruhnya, kelambatan penyerahan, dan kerusakan pada barang-barang dagangan atau barang-barang, kedaluwarsanya pengiriman yang dilakukan dalam wilayah Indonesia, selama satu tahun dan selama dua tahun dalam hal pengiriman dari Indonesia ke tempat-tempat lain, bila dalam hal hilangnya barang-barang, terhitung dari hari waktu seharusnya pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barangnya selesai, dan dalam hal kerusakan dan kelambatan penyampaian, terhitung dari hari waktu barang-barang itu seharusnya akan sampai di tempat tujuan. Kedaluwarsa ini tidak berlaku dalam hal adanya penipuan atau ketidakjujuran.

Dalam setiap proses pengiriman barang internasional, selalu terdapat risiko yang dapat menyebabkan kerugian. Risiko-risiko ini dapat timbul dari berbagai faktor, mulai dari kejadian di luar kendali manusia atau *force majeure*, hingga kelalaian yang disebabkan oleh kesalahan sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam rantai pasok. Di antara berbagai risiko tersebut, yang paling sering terjadi adalah kerusakan fisik pada barang kiriman atau bahkan kehilangan barang secara keseluruhan. Penyebabnya bisa beragam, mulai dari penanganan yang tidak sesuai standar oleh pihak ekspedisi, kelalaian pihak ketiga seperti maskapai penerbangan atau otoritas bea cukai, hingga faktor-faktor lain yang terjadi selama proses transit lintas negara.

Secara hukum, pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi di Indonesia diatur dalam beberapa kerangka regulasi. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), khususnya dalam Pasal 86 hingga Pasal 90, menjadi dasar utama yang

mengatur kewajiban seorang ekspediter. Selain itu, hubungan antara perusahaan dan pelanggan juga terikat oleh Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) mengenai perjanjian (Pasal 1338) dan konsekuensi jika terjadi kelalaian atau wanprestasi (Pasal 1243). Regulasi-regulasi inilah yang menjadi landasan hukum bagi pelanggan untuk menuntut ganti rugi dan bagi perusahaan untuk menetapkan batasan tanggung jawabnya saat terjadi insiden kerusakan atau kehilangan barang.

PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) merupakan salah satu perusahaan ekspedisi ekspres yang menangani pengiriman barang secara internasional, termasuk pengurusan logistik dan distribusi di Indonesia. Aramex beroperasi di berbagai negara dan memiliki jaringan global yang luas untuk mendukung pengiriman lintas batas dengan layanan yang efisien. Di Indonesia, PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) berperan sebagai penyedia jasa logistik yang mencakup pengiriman udara, laut, dan darat, serta layanan kepabeanan guna memastikan kelancaran proses impor dan ekspor. Sebagai perusahaan yang bertindak atas nama konsumennya, PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) memiliki tanggung jawab dalam mengelola setiap tahap pengiriman barang agar dapat sampai ke tujuan dengan aman dan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam dokumen pengiriman.

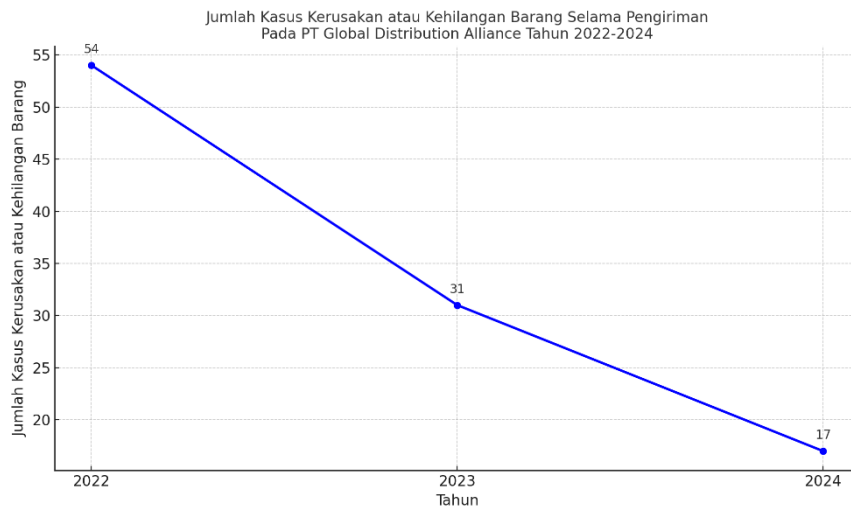


Gambar 1.1 Jumlah Pengiriman Barang Pada Kegiatan Eskpor Impor PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) Tahun 2022-2024

Sumber: Data Internal Bagian Operasional PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia), 2025

Berdasarkan data tersebut, kegiatan pengiriman PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) mengalami penurunan setia tahunnya. Hal tersebut diakibatkan oleh beberapa faktor, antara lain ketatnya persaingan di industri logistik internasional, fluktuasi permintaan pasar global, kebijakan bea cukai di negara tujuan, serta kemungkinan adanya kendala operasional internal seperti efisiensi rute pengiriman, keterbatasan kapasitas, maupun proses klaim yang belum optimal. Penurunan ini juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti gejolak ekonomi global pascapandemi, perubahan tren perdagangan internasional, serta pergeseran preferensi pelanggan terhadap perusahaan logistik lain yang menawarkan layanan lebih kompetitif.

Dalam menjalankan operasionalnya, PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) juga menghadapi risiko kehilangan atau kerusakan barang. Berdasarkan data laporan internal perusahaan, rincian mengenai risiko tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 1.2 Jumlah Kasus Kerusakan atau kehilangan Barang Selama Pengiriman Pada PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) Tahun 2022-2024

Sumber: Data Internal Bagian Operasional PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia), 2025

Berdasarkan data tersebut ditemukannya jumlah kejadian kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman tercatat mengalami penurunan yang cukup signifikan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, jumlah kasus mencapai 54 kejadian, kemudian menurun menjadi 31 kejadian pada tahun 2023, dan kembali menurun menjadi 17 kejadian pada tahun 2024. Meskipun demikian, angka tersebut tetap mencerminkan adanya permasalahan yang signifikan dalam proses pengiriman barang, khususnya dalam konteks risiko kerusakan atau kehilangan barang. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak

terkait, diketahui bahwa penyebab utama dari kerusakan atau kehilangan barang tersebut berasal dari beberapa faktor, di antaranya adalah ketidaksesuaian dalam proses *packing* (*improper packing*), karakteristik komoditi yang termasuk kategori *high risk* seperti barang pecah belah atau botol kaca, serta kondisi penanganan barang di luar kontrol perusahaan seperti pada proses *loading* dan *unloading* di maskapai penerbangan. Penanganan barang yang tidak sesuai standar pada tahap-tahap tersebut dapat menyebabkan barang mengalami kerusakan fisik atau bahkan kehilangan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam sistem manajemen risiko yang diterapkan oleh perusahaan, sehingga diperlukan analisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan merumuskan strategi penanganan yang lebih efektif.

Analisis lebih lanjut terhadap kedua data tersebut menunjukkan adanya perbandingan proporsional antara total pengiriman dengan jumlah insiden, yang hasilnya memperlihatkan tren yang cenderung menurun. Pada tahun 2022 tercatat sebanyak 135.505 pengiriman dengan jumlah kasus kerusakan atau kehilangan sebesar 54 kejadian, yang setara dengan persentase sebesar 0,04%. Pada tahun 2023, jumlah pengiriman menurun menjadi 111.885, disertai penurunan jumlah kasus menjadi 31, dengan persentase sebesar 0,03%. Kemudian pada tahun 2024, jumlah pengiriman kembali menurun menjadi 103.310 dan kasus kerusakan atau kehilangan menurun menjadi 17, sehingga persentasenya menjadi 0,02%. Meskipun tren persentase insiden cenderung menurun, angka absolut tersebut mengindikasikan bahwa manajemen risiko kerusakan dan kehilangan barang tetap menjadi isu fundamental dalam operasional pengiriman internasional perusahaan.

Sebagai respons terhadap risiko yang melekat dalam proses pengiriman, PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) telah menetapkan sebuah mekanisme pertanggungjawaban yang mengatur pemberian kompensasi atas kerusakan atau kehilangan barang. Namun, mekanisme yang dijalankan oleh PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) belum seluruhnya dituangkan dalam bentuk prosedur tertulis yang bersifat mengikat, dan masih dijalankan berdasarkan operasional lapangan. Mekanisme tersebut meliputi proses penanganan keluhan dari konsumen, yang selanjutnya akan ditindaklanjuti oleh tim operasional untuk dilakukan investigasi penyebab dan pemberian solusi. Solusi tersebut dapat berupa pengurusan klaim asuransi apabila barang diasuransikan, atau ganti rugi dalam bentuk kompensasi material sesuai dengan tingkat kerugian yang dialami konsumen.

Selain itu, PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) juga memiliki strategi dalam upaya meminimalisir terjadinya risiko selama pengiriman. Strategi tersebut dilakukan dengan menerapkan standar operasional prosedur pengemasan dan penanganan barang yang ketat, serta meningkatkan peran sumber daya manusia yang bertanggung jawab dalam memastikan keamanan barang kiriman sejak awal proses hingga pengiriman akhir. Dalam beberapa kasus, perusahaan juga melakukan inspeksi awal terhadap pengemasan dan memberikan opsi *repacking* apabila barang tidak memenuhi standar keamanan yang ditetapkan. Strategi ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses pengiriman berjalan optimal dan risiko kerusakan atau kehilangan barang dapat ditekan secara maksimal.

PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) sebagai perusahaan ekspedisi ekspres internasional tidak terlepas dari berbagai risiko dalam proses pengiriman barang yang dapat menyebabkan kerugian, baik bagi konsumen maupun bagi perusahaan itu sendiri. Risiko tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kurang optimalnya kompetensi sumber daya manusia, ketidaksesuaian pelaksanaan standar operasional prosedur, serta kelemahan dalam pengawasan terhadap proses *packing* dan penanganan barang selama pengiriman. Permasalahan ini menunjukkan pentingnya analisis lebih lanjut terhadap bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh perusahaan atas risiko kerusakan atau kehilangan barang. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka disusun penelitian yang berjudul **“Analisis Pertanggungjawaban Atas Kerusakan Atau Kehilangan Barang Dalam Pengiriman Internasional di PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) Jakarta”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian mengenai latar belakang di atas, maka dari itu dengan tujuan membatasi pembahasan, pertanyaan yang di rumuskan adalah sebagai berikut:

- A. Bagaimana mekanisme tanggung jawab PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) perihal ganti kerugian atas kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman?
- B. Bagaimana strategi PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) dalam meminimalisir risiko dari hilang dan rusaknya barang dalam pengiriman?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang sudah disusun tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah

- A. Menganalisis mekanisme tanggung jawab PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) terhadap risiko berupa kerusakan atau kehilangan terhadap barang yang selama pengiriman dan dalam ranah tanggung jawab perusahaan.
- B. Menganalisis strategi yang dimiliki oleh PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) dalam meminimalisir risiko terkait barang hilang atau rusak selama proses pengiriman.

1.4. Manfaat Penelitian

Diadakannya penelitian ini diharapkan terdapatnya banyak manfaat terhadap pihak-pihak sebagai berikut:

1.4.1. Bagi Penulis

Keterlibatan langsung dalam kegiatan perusahaan memberikan manfaat signifikan bagi peneliti, yakni memperkaya pengetahuan teoretis yang diperoleh di bangku kuliah dengan pengalaman praktis di lapangan. Kombinasi antara ilmu dan pengalaman nyata ini menjadi bekal berharga yang dapat diaplikasikan secara efektif saat memasuki dunia kerja profesional di masa depan.

1.4.2. Bagi Program Studi

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi berupa informasi tambahan serta menjadi referensi yang berguna bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian sejenis di masa mendatang.

1.4.3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan tempat penelitian dilakukan, yakni sebagai tambahan informasi serta perspektif baru terkait bentuk tanggung jawab dan mekanisme ganti rugi yang dapat diterapkan ketika menghadapi risiko dalam proses pengiriman, sehingga perusahaan dapat lebih mengoptimalkan potensi yang dimilikinya.