

**ANALISIS PERTANGGUNG JAWABAN JASA *FREIGHT FORWARDING* PT. LEBAH SAMUDRA *TRANS* TERHADAP  
KERUGIAN YANG DI ALAMI PENGIRIM  
SKRIPSI**

**SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ADMINISTRASI BISNIS  
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN  
KEPELABUHANAN BARUNAWATI SURABAYA**



**DIAJUKAN OLEH :  
FIRDAUS BUDI UTAMA  
NIM 16.1011390**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI  
SURABAYA**

**2020**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Firdaus Budi Utama  
N.I.M : 1.610.11390  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Analisis Pertanggung Jawaban Jasa *Freight Forwarding*  
PT. Lebah Samudera *Trans* Terhadap Kerugian Yang Di  
Alami Pengirim

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,

(Firdaus Budi Utama)



**LEMBAR PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**PENGARUH SISTEM DIGITALISASI DOKUMEN IMPOR TERHADAP**  
**EFISIENSI WAKTU KERJA PADA PT. CITRA HUTAMA JAYA**  
**LOGITIK**

DISUSUN OLEH :

NAMA : FIRDAUS BUDI UTAMA

NIM : 16.1011390

Telah dipresentasikan didepan dewan penguji dan dinyatakan LULUS  
pada

Tanggal 20 Agustus 2020

DEWAN PENGUJI :

KETUA :

SEKRETARIS :

ANGGOTA :

Mengetahui

KETUA

STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI

SURABAYA

Dr. NUGROHO DWI PRIYOHADI, S.Psi, M.Sc



**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**SKRIPSI**  
**ANALISIS PERTANGGUNG JAWABAN JASA PENGIRIMAN PT.**  
**LEBAH SAMUDRA *TRANS* TERHADAP KERUGIAN YANG DI ALAMI**  
**PENGIRIM**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : FIRDAUS BUDI UTAMA  
NPM : 16.1011390

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

Mengetahui, Tanggal :  
Ketua Program Studi

Mengetahui Tanggal :  
Pembimbing

( **SOEDARMANTO, S.E.M.M**)

( **NUR WIDYAWATI, S.Si., SE., M.SM**)

Menyetujui, Tanggal :

KETUA

STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI

SURABAYA

(Dr. NUGROHO DWI PRIYOHADI, S.Psi.M.Sc)





## ABSTRAKSI

**FIRDAUS BUDI UTAMA**

**NIM : 161011390**

**ANALISIS PERTANGGUNG JAWABAN JASA PENGIRIMAN PT.LEBAH SAMUDRA *TRANS* TERHADAP KERUGIAN YANG DI ALAMI PENGIRIM**

SKRIPSI . Program Studi Administrasi Bisnis. 2020

Judul “Analisis Pertanggung Jawaban Jasa *Freight Forwarding* PT. Lebah Samudera Trans Terhadap Kerugian Yang Di Alami Pengirim” dibawah bimbingan Ibu Nur Widyawati, S.Si., SE., M.SM. PT. Lebah Samudra Trans merupakan perusahaan jas swasta yang bergerak dalam pengiriman barang. Usaha bidang jasa pengiriman barang merupakan salah satu bidang usaha yang memegang peranan penting sistem perekonomian, karena bidang jasa bertujuan untuk melayani kebutuhan dan keinginan seluruh masyarakat yang memerlukannya. Pertumbuhan sektor jasa yang semakin pesat menuntut perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Selama proses pengiriman barang kadang tidak selalu berjalan dengan lancar, misalnya kemungkinan terjadi bencana, baik yang berasal dari alam, perbuatan manusia maupun sifat barang itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan syarat dan ketentuan perjanjian pengiriman barang, hak dan kewajiban para pihak dan tanggung jawab PT. Lebah Samudra *Trans* dalam perjanjian pengiriman barang apabila terjadi kerusakan/kehilangan barang serta upaya klaim yang dapat ditempuh oleh pengirim/pengguna jasa. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang kemudian analisis data dilakukan secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa syarat dan ketentuan pengiriman barang dengan menggunakan perjanjian pengiriman barang yang nantinya akan menjadi bukti pengiriman barang. Surat Perjanjian pengiriman sendiri berisi namadan alamat yang jelas, benar dan terbaca agar barang dapat dikirim bisa sampai ketempat yang dituju. Setelah itu pihak PT. Lebah Samudra *Trans* akan memproses pengiriman barang, kewajiban perusahaan PT. Lebah Samudra *Trans* adalah menyiapkan armada pengangkut yang baik, mengantarkan barang sampai ketempat yang dituju, dan melindungi barang agar tidak rusak dan hilang. Hak perusahaan adalah berhak mendapat keterangan mengenai sifat barang yang akan dikirim, menolak permintaan pengiriman barang yang terlarang atau melanggar hukum di Indonesia .Tanggung jawab PT. Lebah Samudra *Trans* terhadap kehilangan atau kerusakan barang yaitu dengan cara mengganti kerugian Full sesuai dengan nominal barang yang hilang ataupun rusak Upaya klaim yang dapat ditempuh oleh pengirim yang telah dirugikan atas kehilangan atau kerusakan barang adalah dengan mengajukan klaim melalui ketentuan yang telah ditetapkan oleh PT. Lebah Samudra *Trans*.

Kata Kunci : Prosedur Klaim, Pengiriman Barang

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat, kesehatan dan karuniaNya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas skripsi ini yang berjudul “ANALISIS PERTANGGUNG JAWABAN JASA *FREIGHT FORWARDING* PT. LEBAH SAMUDRA *TRANS* TERHADAP KERUGIAN YANG DI ALAMI PENGIRIM”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis. Penyelesaian skripsi ini mungkin tidak dapat diselesaikan oleh penulis tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Bapak dan Ibu :

1. Dr. Nugroho Dwi Priyohadi, S.Psi, M.Sc selaku Ketua STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya;
2. Soedarmanto,SE,MM selaku Ketua Program Studi;
3. Nur Widyawati, S.Si., SE., M.SM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai;
4. Dosen-dosen STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama proses perkuliahan berlangsung;
5. Pimpinan, Staff, dan Karyawan pada PT. Lebah Samudra *Trans* Surabaya yang telah memberikan ijin dan bantuan bagi penulis dalam penyusunan skripsi;
6. Kepada kedua orang tua kami yang senantiasa mendoakan kami dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini;
7. Teman-teman angkatan 2016 atas dorongan dan motivasinya;
8. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari ALLAH SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan Skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, ..... 2020

Penulis

Firdaus Budi Utama

16.1011347





## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Abstraksi .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Lampiran .....	xi
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Deskripsi Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pengangkutan.....	8
2.1.2 Klasifikasi Pengangkutan.....	9
2.1.3 Tujuan Pengangkutan.....	16
2.1.4 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pengangkutan.....	17
2.1.5 Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang.....	18
2.1.6 Syarat dan Ketentuan Pengiriman .....	19
2.1.7 Prosedur Klaim.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Berpikir .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	25



3.2	Objek Penelitian .....	25
3.3	Subjek Penelitian.....	26
3.3.1	Subjek.....	26
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.5	Teknik Analisis Data.....	28
3.5.1	Reduksi Data .....	29
3.5.2	Penyajian Data.....	29
3.5.3	Verifikasi / Penarikan Kesimpulan .....	30
3.6	Tahap Penelitian.....	31
3.6.1	Tahap Pralapangan .....	31
3.6.2	Tahap Menjajaki dan Menilai Lapangan.....	32
3.6.3	Tahap Memilih dan Memanfaatkan Informan .....	32
3.6.4	Tahap Menyiapkan Perlengkapan Penelitian .....	33
3.6.4	Tahap Pekerjaan Lapangan .....	33
3.7	Sumber Data .....	36
3.8	Keabsahan Data.....	37

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL**

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan , Visi dan Misi Perusahaan .....	39
4.1.2	Logo Perusahaan .....	40
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan .....	40
4.1.4	Aktifitas dan Kegiatan Perusahaan .....	42
4.1.5	Bisnis Utama ( <i>Core Business</i> ) .....	44
4.1.6	Personalia .....	45
4.1.7	Jumlah Karyawan.....	45
4.1.8	Kualitas Karyawan.....	46
4.2	Analisis Data .....	46
4.2.1	Syarat dan Ketentuan Pengiriman Barang Melalui PT. Lebah Samudra <i>Trans</i> .....	46
4.2.2	Tanggung Jawab PT. Lebah Samudra <i>Trans</i> Terhadap Kerugian yang dialami Pengirim.....	49

4.2.2	Prosedur Klaim PT. Lebah Samudra Trans.....	50	
4.3	<i>Research Gap</i> .....	52	
<b>BAB V PENUTUP</b>			
5.1	Kesimpulan.....	54	
5.2	Saran.....	55	
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....			56
<b>LAMPIRAN</b> .....			58



## DAFTAR LAMPIRAN

1.1 Hasil Wawancara.....	61
1.2 Surat Ijin Penelitian.....	62
1.3 Surat Persetujuan Penelitian.....	63
1.4 Surat Berita acara Kerusakan Barang.....	64
1.5 Surat Tanda Terima Barang .....	65
1.6 Surat Jalan .....	66





## DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Peneliti Terdahulu .....	22
4.1 Komposisi Pendidikan Pegawai, dan Komposisi Jabatan .....	46



## DAFTAR GAMBAR

2.1 Alur Klaim PT Meratus Line .....	21
2.2 Skema kerangka konsep penelitian .....	23
3.1 Model analisis data interaktif Miles dan Huberman .....	30
4.1 Logo PT. Lebah Samudra <i>Trans</i> .....	40
4.2 Struktur Oraganisasi PT. Lebah Samudra <i>Trans</i> .....	40
4.3 Alur Klaim pada PT. Lebah Samudra <i>Trans</i> .....	51



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak dalam memudahkan pekerjaan manusia di era yang serba praktis ini. Salah satunya dengan munculnya perusahaan yang menawarkan layanan jasa pengiriman barang baik ke dalam maupun luar daerah. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari jasa pengiriman barang ialah dapat mengirim dalam jumlah yang dibutuhkan, barang yang dikirim lebih cepat sampai ke tempat tujuan dan lebih efisien bagi siapa saja yang membutuhkan. Pihak perusahaan pengiriman barang tersebut menyelenggarakan usahanya dengan cara memberikan layanan pengiriman barang ke tempat tujuan dan tepat waktu tergantung dari pilihan layanan yang digunakan. Pada perkembangannya saat ini, jasa pengiriman barang di Indonesia tumbuh dengan sangat pesat. Hal tersebut salah satunya dilatar belakangi oleh berlakunya Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, dimana perusahaan yang dapat masuk dalam usaha jasa di bidang kurir menjadi luas, tidak hanya terbatas pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), melainkan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) ataupun koperasi dan swasta. Dengan munculnya peraturan tersebut, persaingan di bisnis kurir semakin kompetitif dikarenakan segala bentuk badan usaha dan swasta bisa masuk ke bisnis kurir tanpa pembatasan, selain bisnis jasa pengiriman dokumen, swasta dan pihak lain juga melayani jasa layanan elektronik, layanan paket, dan layanan logistik. Usaha bidang jasa pengiriman barang merupakan salah satu bidang usaha yang memegang peranan penting sistem perekonomian, karena bidang jasa bertujuan untuk melayani kebutuhan dan keinginan seluruh masyarakat yang memerlukannya. Pertumbuhan sektor jasa yang semakin pesat menuntut perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Setiap pelaku bisnis membutuhkan relasi dalam menyalurkan barangnya yakni perusahaan yang bergelut dalam bidang jasa kurir atau pengiriman barang, tanpa adanya jasa pengiriman barang ini tidak



mungkin perkembangan perdagangan dapat terus berkembang. Seiring dengan perkembangan pasar yang semakin luas. Sehingga perusahaan banyak membutuhkan jasa pengiriman barang agar para pelaku bisnis dapat memperluas jangkauan bisnisnya. Saat akan melakukan pengiriman barang antara pengguna jasa dan pihak perusahaan jasa pengiriman barang yang didasari suatu perjanjian. yang dimaksud dengan perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih. Dalam suatu perjanjian dikenal tiga unsur yaitu :

1. Unsur *essensialia*

Unsur *essensialia* dalam perjanjian mewakili ketentuan-ketentuan berupa prestasi-prestasi yang wajib dilakukan oleh salah satu atau lebih pihak yang mencerminkan sifat dari perjanjian tersebut;

2. Unsur *naturalia*

Unsur *naturalia* adalah unsur yang pasti ada dalam suatu perjanjian tertentu, setelah unsur *essensialia*nya diketahui secara pasti. Misalnya dalam perjanjian yang mengandung unsur *essensialia* jual-beli, pasti akan terdapat unsur *naturalia* berupa kewajiban dari penjual untuk menanggung kebendaan yang dijual dari cacat-cacat tersembunyi;

3. Unsur *aksidentalialia*

Unsur *aksidentalialia* adalah unsur pelengkap dalam suatu perjanjian, yang merupakan ketentuan-ketentuan yang dapat diatur secara menyimpang oleh para pihak sesuai dengan kehendak para pihak yang merupakan persyaratan khusus yang ditentukan secara bersama-sama

Unsur-unsur perjanjian diperlukan untuk mengetahui apakah yang dihadapi adalah suatu perjanjian atau bukan, memiliki akibat hukum atau tidak. Unsur-unsur yang terdapat dalam suatu perjanjian diuraikan oleh Muhammad (1990) dalam bukunya yang berjudul *Hukum Perikatan* , sebagai berikut;

1. Ada pihak-pihak;
2. Ada persetujuan;

3. Ada tujuan yang hendak dicapai;
4. Ada prestasi yang akan dilaksanakan;
5. Ada bentuk tertentu, lisan atau tulisan;
6. Ada Syarat tertentu

Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal - balik antara pengangkut dengan pengirim dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari satu tempat ke tempat tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uangkutan. Pengangkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi. Dapat diartikan bahwa pengangkutan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan.

PT. Lebah Samudra *Trans* sebagai salah satu perusahaan pengangkutan barang yang kedepannya memiliki prospek untuk berkembang di Indonesia. Proses pengiriman barang oleh PT. Lebah Samudra *Trans* dimulai pada saat pengirim/ pengguna jasa membuat perjanjian dengan syarat dan prosedur yang ditentukan oleh PT. Lebah Samudra *Trans*, selanjutnya PT. Lebah Samudra *Trans* akan mengeluarkan suatu dokumen perjanjian yang akan ditandatangani oleh pengirim/pengguna jasa. PT. Lebah Samudra *Trans* akan mengirim barang ke tempat tujuan. Setelah para pihak mengikatkan diri maka akan muncul suatu hak dan kewajiban pengangkut, apabila tidak dilaksanakan hak dan kewajiban (wanprestasi) misalnya seperti *force majeure* kejadian yang terjadi di luar kemampuan manusia dan tidak dapat dihindarkan sehingga suatu kegiatan tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya, atau karena kelalaian pihak pengangkut sehingga barang yang dikirimkan mengalami kehilangan atau kerusakan sehingga pihak pengguna jasa pengiriman mengalami kerugian dan tidak terpenuhinya suatu prestasi yang dalam hal ini merupakan kewajiban perusahaan jasa pengiriman, maka perusahaan jasa pengiriman berkewajiban untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pengirim akibat kelalaian saat

proses pengiriman. Proses pengiriman barang yang kadang tidak berjalan dengan lancar, misalnya barang yang dikirim rusak atau hilang dan tidak sampai ke tempat tujuan sebagaimana mestinya yang disebabkan oleh kelalaian PT. Lebah Samudra *Trans*, maka pengirim/pengguna jasa berhak menuntut ganti rugi atas kerusakan/kehilangan barang kepada pihak PT. Lebah Samudra *Trans*. Setiap kelalaian tersebut akan dipertanggung jawabkan dengan cara seperti ganti rugi sepenuhnya atas barang yang hilang Apabila kelalaian tersebut dilakukan oleh pengirim/pengguna jasa . Maka PT. Lebah Samudra *Trans* tidak akan bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut. Maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh tentang Pertanggung jawaban pengiriman barang. Pertanggung jawaban yang di tuangkan dalam bentuk penelitian ini berjudul **“Analisis Pertanggung Jawaban Jasa Pengiriman PT. Lebah Samudera Trans Terhadap Kerugian Yang Di Alami Pengirim”** Studi di lakukan pada PT. Lebah Samudra *Trans* Di Surabaya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka yang menjadi permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Syarat dan ketentuan pengiriman barang melalui PT. Lebah Samudra *Trans* sebagai pihak pemberi jasa / pengangkut ?;
2. Bagaimanakah tanggung jawab PT. Lebah Samudra *Trans* sebagai pengangkut terhadap pengirim/pengguna jasa yang dirugikan akibat kehilangan atau kerusakan barang ?;
3. Bagaimanakah upaya prosedur klaim yang dapat ditempuh oleh pengirim/pengguna jasa yang telah dirugikan atas kehilangan atau kerusakan barang tersebut ?.

## 1.3 Batasan Masalah

Dengan berdasarkan pada latar belakang di atas, maka di sisni penulis akan mengambil suatu Batasan masalah dari judul di atas, untuk memfokuskan



penelitian maka penulis membatasi permasalahan ini dengan bagaimana tata cara pertanggung jawaban PT Lebah Samudera *Trans* dalam memenuhi hak konsumen dalam klaim kerusakan atau kehilangan barang yang berada dalam tanggung jawab PT. Lebah Samudera *Trans*.

#### 1.4 Tujuan penelitian

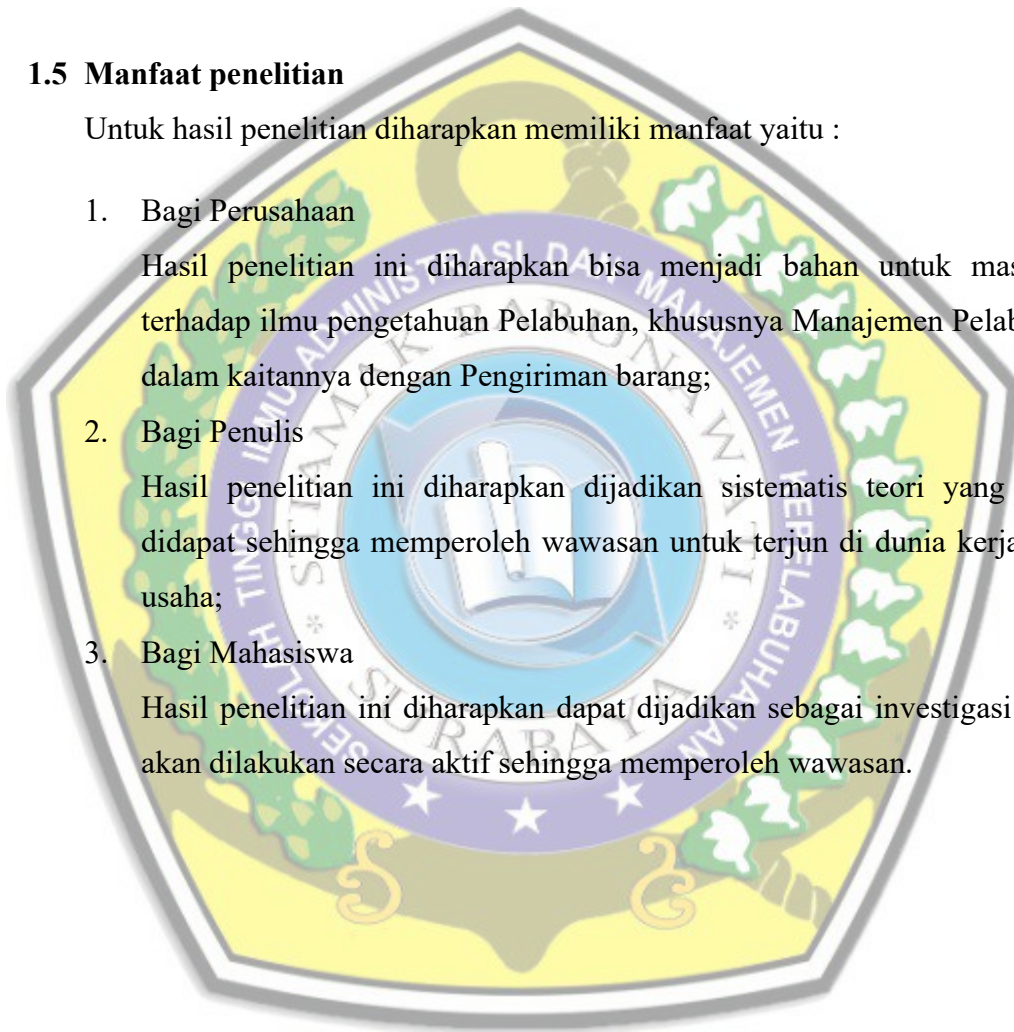
Berdasarkan rumusan masalah yang tertera di atas, maka tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis hal-hal sebagai berikut :

1. Syarat dan ketentuan pengiriman barang melalui PT. Lebah Samudra *Trans*;
2. Tanggung jawab perusahaan PT. Lebah Samudra *Trans* jasa angkutan pengiriman barang terhadap pengirim/pengguna jasa yang dirugikan akibat kehilangan atau kerusakan barang;
3. Upaya prosedur klaim yang dapat ditempuh oleh pengirim yang telah dirugikan atas kehilangan atau kerusakan barang.

#### 1.5 Manfaat penelitian

Untuk hasil penelitian diharapkan memiliki manfaat yaitu :

1. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan untuk masukan terhadap ilmu pengetahuan Pelabuhan, khususnya Manajemen Pelabuhan dalam kaitannya dengan Pengiriman barang;
2. Bagi Penulis  
Hasil penelitian ini diharapkan dijadikan sistematis teori yang telah didapat sehingga memperoleh wawasan untuk terjun di dunia kerja atau usaha;
3. Bagi Mahasiswa  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai investigasi yang akan dilakukan secara aktif sehingga memperoleh wawasan.



## 1.6 Sistematika penulisan

Untuk memudahkan penjelasan didalam penyusunan skripsi ini, maka penulis membagi kedalam 5 (lima) bab. Sedangkan antara bab yang satu dengan yang lainnya akan saling berhubungan, berikut ini akan diuraikan isi singkat bab demi bab, yaitu sebagai berikut :

### 1. BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini dimulai dengan latar belakang masalah. Selanjutnya dibahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan;

### 2. BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori yang berkaitan dengan objek pembahasan yang diperoleh dari tinjauan pustaka dan mengemukakan hipotesis;

### 3. BAB III: METODE PENELITIAN

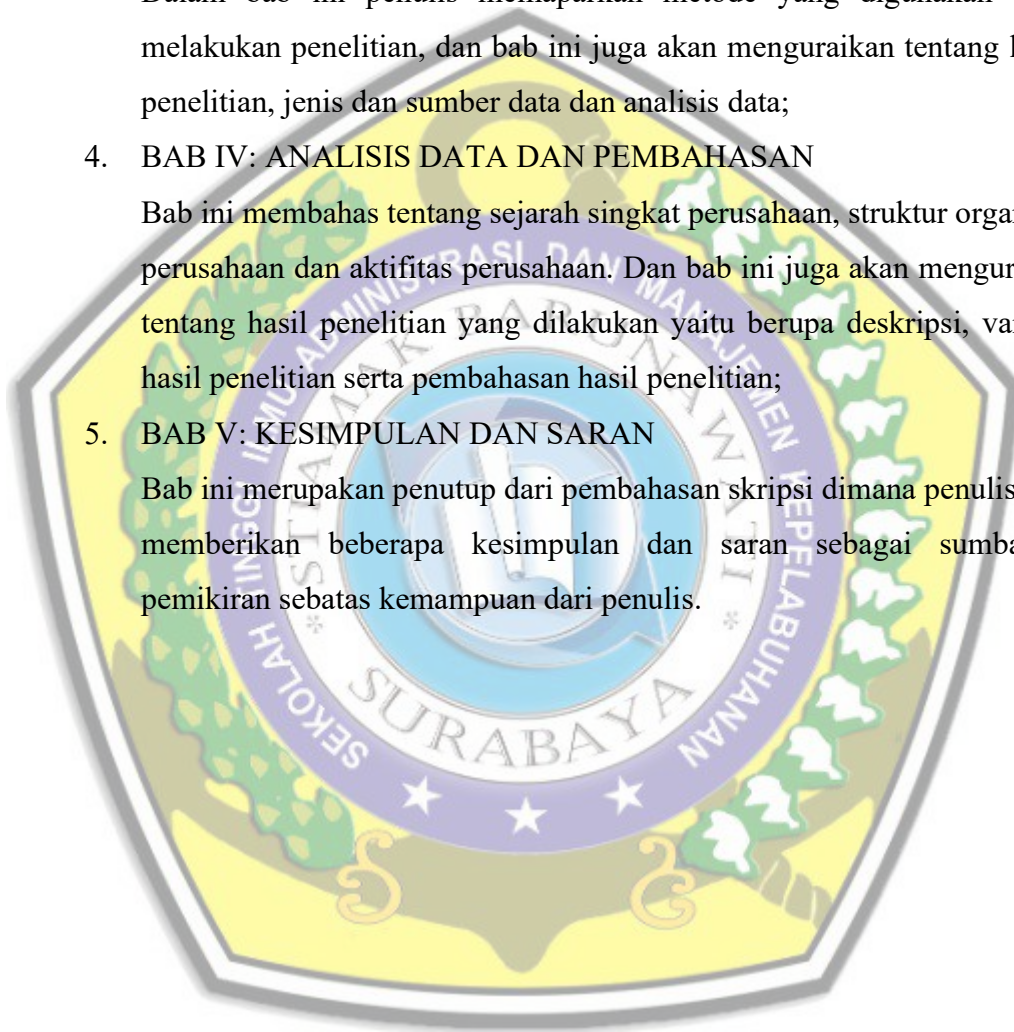
Dalam bab ini penulis memaparkan metode yang digunakan untuk melakukan penelitian, dan bab ini juga akan menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data dan analisis data;

### 4. BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan aktifitas perusahaan. Dan bab ini juga akan menguraikan tentang hasil penelitian yang dilakukan yaitu berupa deskripsi, variabel hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian;

### 5. BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup dari pembahasan skripsi dimana penulis akan memberikan beberapa kesimpulan dan saran sebagai sumbangan pemikiran sebatas kemampuan dari penulis.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 DESKRIPSI TEORI**

##### **2.1.1 Pengertian Pengangkutan**

Beberapa ahli, memberikan pengertian mengenai pengangkutan di antaranya :

1. Menurut (Muhammad 1990) pengangkutan adalah kegiatan pemuatan ke dalam alat pengangkut, pemindahan ke tempat tujuan dengan alat pengangkut, dan penurunan/pembongkaran dari alat pengangkut baik mengenai penumpang ataupun barang;
2. Menurut (Uli 2006) pengangkutan suatu kegiatan perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisien.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa, pengangkutan merupakan rangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari suatu tempat pemuatan (embarkasi) ke tempat tujuan (debarkasi) sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang muatan. Rangkaian peristiwa pemindahan itu meliputi kegiatan:

1. Memuat penumpang atau barang ke dalam alat pengangkut;
2. Membawa penumpang atau barang ke tempat tujuan;
3. Menurunkan penumpang atau membongkar barang di tempat tujuan.

Pengangkutan berasal dari kata dasar “angkut” yang berarti angkat dan bawa, muat dan bawa atau kirimkan. Mengangkut artinya mengangkat dan membawa, memuat dan membawa atau mengirimkan. Pengangkutan artinya pengangkatan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang



diangkut. Jadi, dalam pengertian pengangkutan itu tersimpul suatu proses kegiatan atau gerakan dari satu tempat ke tempat lain. Pengangkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi. Dapat diartikan bahwa pengangkutan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan.

Lingkungan pemasaran terdiri dari lingkungan mikro dan lingkungan makro. Lingkungan pemasaran mikro terdiri dari perusahaan, pemasok, perantara, konsumen dan pesaing. Sedangkan lingkungan pemasaran makro terdiri dari kekuatan societal lebih luas yang mempengaruhi lingkungan mikro *cultural* (Kotler, 2009).

### 2.1.2 Klasifikasi Pengangkutan

Menurut (Hartono, SH, 1980). Di dalam pengangkutan ada beberapa ruang lingkup atau klasifikasi dalam berjalannya suatu pengangkutan yang memang juga menentukan aspek pendukung juga peraturan perundang-undangan yang dapat di jalankan dalam pengangkutan tersebut klasifikasinya sebagai berikut:

#### 1. Pengangkutan Darat

Di dalam pengangkutan darat untuk mencapai hasil yang diharapkan serta dapat tercapai fungsi-fungsi pengangkutannya, maka dalam pengangkutan diperlukan beberapa unsur yang memadai berupa.

- a. Alat angkutan itu sendiri (*operating facilities*), setiap barang atau orang akan diangkut tentu saja memerlukan alat pengangkutan yang memadai, baik kapasitasnya, besarnya maupun perlengkapan. Alat pengangkutan yang dimaksud dapat berupa truk, kereta api, kapal, bis atau pesawat udara. Perlengkapan yang disediakan haruslah sesuai dengan barang yang diangkut;

- b. Fasilitas yang akan dilalui oleh alat-alat pengangkutan (*right of way*), fasilitas tersebut dapat berupa jalan umum, rel kereta api, perairan/sungai, bandar udara navigasi dan sebagainya. Jadi apabila fasilitas yang dilalui oleh angkutan tidak tersedia atau tersedia tidak sempurna maka proses pengangkutan itu sendiri tidak mungkin berjalan dengan lancar;
- c. Tempat persiapan pengangkutan (*terminal facilities*), tempat persiapan pengangkutan ini diperlukan karena suatu kegiatan pengangkutan tidak dapat berjalan dengan efektif apabila tidak ada terminal yang dipakai sebagai tempat persiapan sebelum dan sesudah proses pengangkutan dimulai;
- d. Selain itu dalam dunia perdagangan pengangkutan memegang peranan yang sangat penting. Tidak hanya sebagai sarana angkutan yang harus membawa barang-barang yang diperdagangkan kepada konsumen tetapi juga sebagai alat penentu harga dari barang-barang tersebut. Karena itu untuk memperlancar usahanya produsen akan mencari pengangkutan yang berkelanjutan dan biaya pengangkutan yang murah.

## 2. Pengangkutan Udara

Pengangkutan udara dalam Ordonansi Pengangkutan Udara (OPU) dipergunakan suatu istilah pengangkut sebagai salah satu pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan. Pengangkut pada pengangkutan udara adalah Perusahaan Pengangkutan Udara yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan pesawat udara sipil dengan memungut bayaran. Pesawat dalam hal ini sebagai angkutan udara dimana menjadi unsur dalam pengangkutan yaitu tersedianya alat angkut.

Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar

udara yang lain atau beberapa bandar udara. Sementara itu perusahaan angkutan udara atau biasa disebut dengan maskapai penerbangan dapat didefinisikan yaitu sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama.

Berdasarkan uraian di atas pengangkutan udara adalah orang atau badan hukum yang mengadakan perjanjian angkutan untuk mengangkut penumpang dengan pesawat terbang dan dengan menerima suatu imbalan. Angkutan udara diadakan dengan perjanjian antara pihak pihak. Tiket penumpang atau tiket bagasi merupakan tanda bukti telah terjadi perjanjian pengangkutan dan pembayaran biaya angkutan. yang dimaksud dengan perjanjian pengangkutan yaitu suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang/barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.

### 3. Pengangkutan Perairan

Sebagai suatu kegiatan jasa dalam memindahkan barang atau pun penumpang dari suatu tempat ke tempat lain, pengangkutan berperan sekali dalam mewujudkan terciptanya pola distribusi nasional yang dinamis. Praktik penyelenggaraan suatu pengangkutan harus dapat memberikan nilai guna yang sebesar-besarnya dalam dunia perdagangan. Serta dalam pelaksanaannya harus dilakukan secara adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat dan lebih mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat.

Pengangkutan berfungsi untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan maksud untuk



meningkatkan daya guna dan nilai. Proses pemindahan barang tersebut dilakukan melalui darat, laut, udara dan perairan darat atau sungai dengan menggunakan berbagai jenis alat transportasi sesuai dengan kebutuhannya. angkutan di perairan terdiri atas: Angkutan Laut, Angkutan Sungai dan Danau, dan Angkutan Penyeberangan.

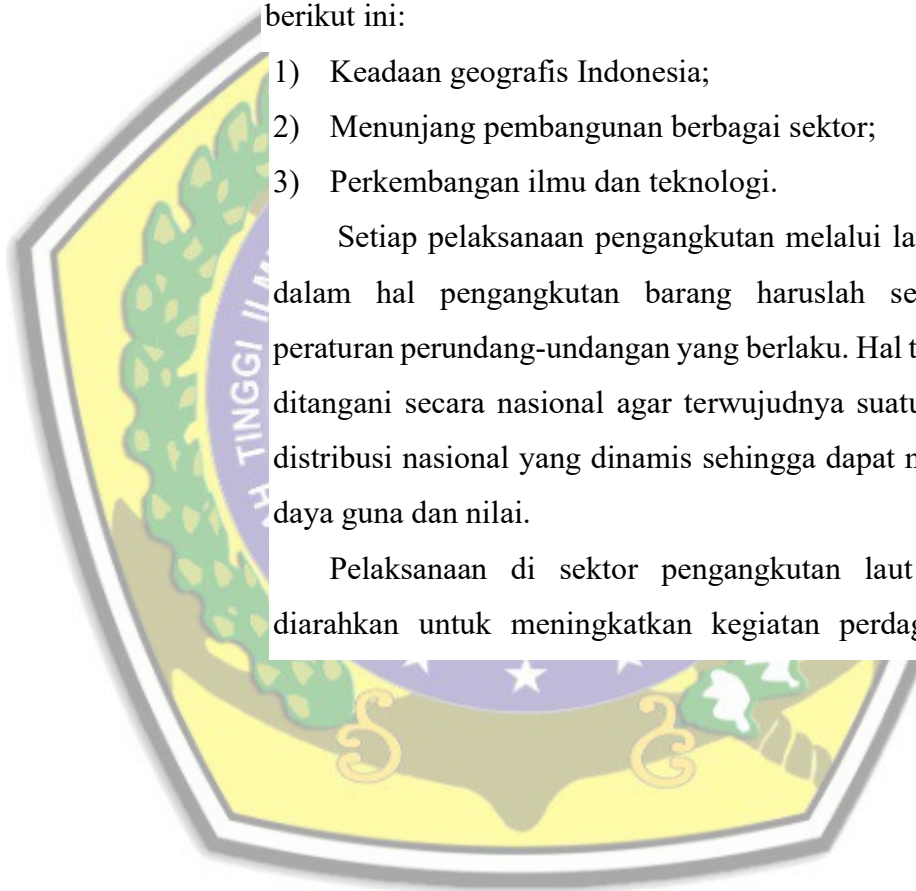
#### a. Angkutan Laut

Angkutan laut adalah kegiatan angkutan yang menurut kegiatannya melayani kegiatan angkutan laut, dalam hal pengangkutan melalui laut digunakan sarana atau alat transportasi dengan menggunakan kapal laut untuk menghubungkan pulau yang satu dengan pulau yang lainnya dalam memindahkan muatan berupa barang dan maupun orang. kapal laut adalah semua kapal yang dipakai untuk pelayaran dilaut atau yang diperuntukkan untuk itu. Purwosutjipto menyatakan bahwa kriteria kapal laut itu ialah kapal yang dipergunakan untuk pelayaran di laut, dan kapal itu diperuntukan untuk pelayaran di laut pula. di Indonesia, hal pengangkutan laut merupakan suatu bidang kegiatan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat, karena didasari oleh berbagai faktor berikut ini:

- 1) Keadaan geografis Indonesia;
- 2) Menunjang pembangunan berbagai sektor;
- 3) Perkembangan ilmu dan teknologi.

Setiap pelaksanaan pengangkutan melalui laut khususnya dalam hal pengangkutan barang haruslah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal tersebut harus ditangani secara nasional agar terwujudnya suatu sistem pola distribusi nasional yang dinamis sehingga dapat meningkatkan daya guna dan nilai.

Pelaksanaan di sektor pengangkutan laut antara lain diarahkan untuk meningkatkan kegiatan perdagangan antar



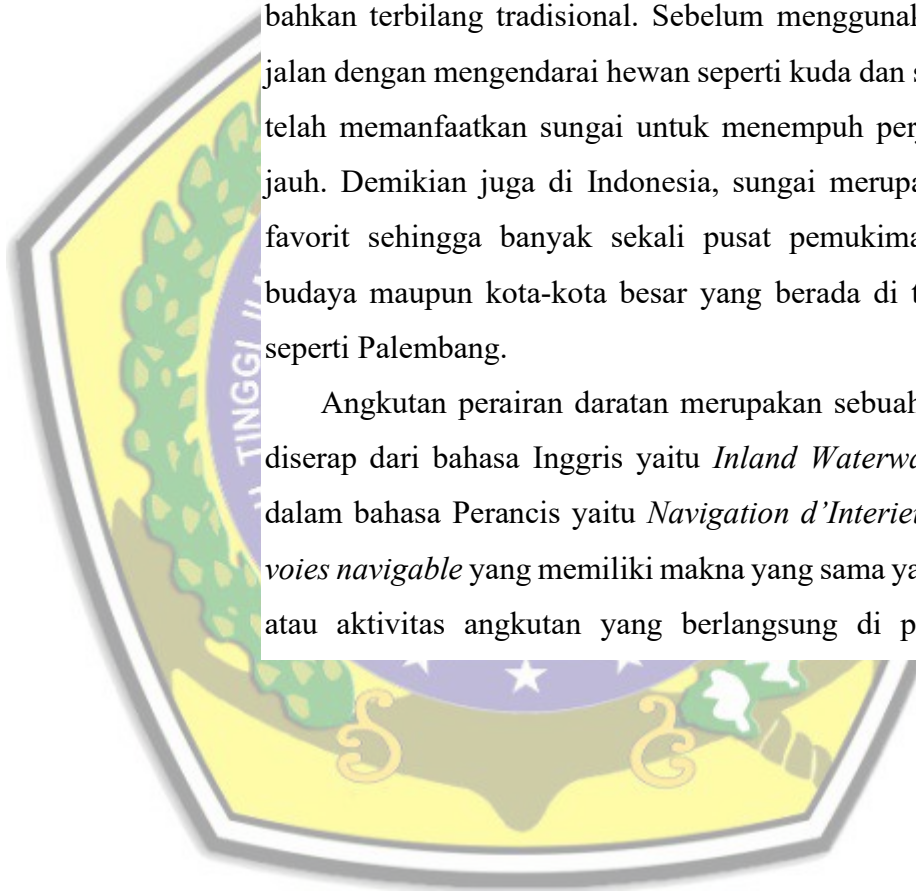
pulau (inter insuler) serta perdagangan antar negara (import-export). Adanya arus perpindahan barang dan jasa melalui kegiatan perdagangan tersebut, maka keberadaan perusahaan jasa pelayaran laut, perusahaan jasa pengangkutan laut dan serta perusahaan jasa yang memiliki keterkaitan dengan kegiatan pengangkutan melalui laut, seperti ekspediter atau freight forwarder memiliki peranan yang sangat besar;

b. Angkutan Sungai dan Danau

Angkutan sungai, danau dan penyeberangan merupakan istilah yang terdiri dari dua aspek yaitu angkutan sungai dan danau atau ASD dan angkutan penyeberangan. Istilah ASDP ini merujuk pada sebuah jenis moda atau jenis angkutan dimana suatu sistem transportasi terdiri dari 5 macam yaitu moda angkutan darat (jalan raya), moda angkutan udara, moda angkutan kereta api, moda angkutan pipa (yang mungkin belum dikenal luas), moda angkutan laut dan moda ASDP.

Angkutan perairan daratan atau angkutan perairan pedalaman merupakan istilah lain dari angkutan sungai dan danau (ASD). Jenis angkutan ini telah lama dikenal oleh manusia bahkan terbilang tradisional. Sebelum menggunakan angkutan jalan dengan mengendarai hewan seperti kuda dan sapi, manusia telah memanfaatkan sungai untuk menempuh perjalanan jarak jauh. Demikian juga di Indonesia, sungai merupakan wilayah favorit sehingga banyak sekali pusat pemukiman, ekonomi, budaya maupun kota-kota besar yang berada di tepian sungai seperti Palembang.

Angkutan perairan daratan merupakan sebuah istilah yang diserap dari bahasa Inggris yaitu *Inland Waterways* atau juga dalam bahasa Perancis yaitu *Navigation d'Interieure* atau juga *voies navigable* yang memiliki makna yang sama yaitu pelayaran atau aktivitas angkutan yang berlangsung di perairan yang



berada di kawasan daratan seperti sungai, danau, dan kanal. Moda angkutan ini tentunya tidak mempergunakan perairan laut sebagai prasarana utamanya namun perairan daratan. Dalam kamus Himpunan Istilah Perhubungan, istilah perairan daratan didefinisikan sebagai semua perairan danau, terusan dan sepanjang sungai dari hulu dari hulu sampai dengan muara sebagaimana dikatakan undang-undang atau peraturan tentang wilayah perairan daratan;

c. Angkutan penyeberangan

Angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan bergerak yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan kereta api yang terputus karena adanya perairan. Dalam bahasa Inggris, moda ini dikenal dengan istilah *ferry transport*. Lintas penyeberangan Merak–Bakauheni dan Palembang–Bangka adalah beberapa contoh yang sudah dikenal masyarakat;

d. Angkutan laut dalam negeri:

Merupakan kegiatan angkutan laut yang dilakukan di wilayah perairan Indonesia yang diselenggarakan oleh perusahaan angkutan laut nasional atau dalam arti dilakukan dengan menggunakan batas-batas kedaulatan dalam negara;

Pelayaran dalam negeri yang meliputi:

- 1) Pelayaran nusantara, yaitu pelayaran untuk melakukan usaha pengangkutan antar pelabuhan Indonesia tanpa memandang jurusan yang ditempuh satu dan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Radius pelayarannya > 200 mil laut;
- 2) Pelayaran lokal, yaitu pelayaran untuk melakukan usaha pengangkutan antar pelabuhan Indonesia yang ditujukan untuk menunjang kegiatan pelayaran nusantara dan pelayaran luar negeri dengan mempergunakan kapal-kapal yang berukuran 500 m<sup>3</sup> isi kotor ke bawah atau sama dengan



175 BRT ke bawah. Radius pelayarannya < 200 mil laut atau sama dengan 200 mil laut;

3) Pelayaran rakyat, yaitu pelayaran nusantara dengan menggunakan perahu-perahu layar.

e. Angkutan laut luar negeri

Merupakan kegiatan angkutan laut dari pelabuhan atau terminal khusus yang terbuka bagi perdagangan luar negeri kepelabuhan luar negeri atau dari pelabuhan luar negeri ke pelabuhan atau terminal khusus Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri yang diselenggarakan oleh perusahaan angkutan laut atau dalam artian dilakukan dengan pengangkutan di lautan bebas yang menghubungkan satu negara dengan negara lain;

Sedangkan pelayaran luar negeri, meliputi:

1) Pelayaran samudera dekat, yaitu pelayaran ke pelabuhan-pelabuhan negara tetangga yang tidak melebihi jarak 3.000 mil laut dari pelabuhan terluar Indonesia, tanpa memandang jurusan.

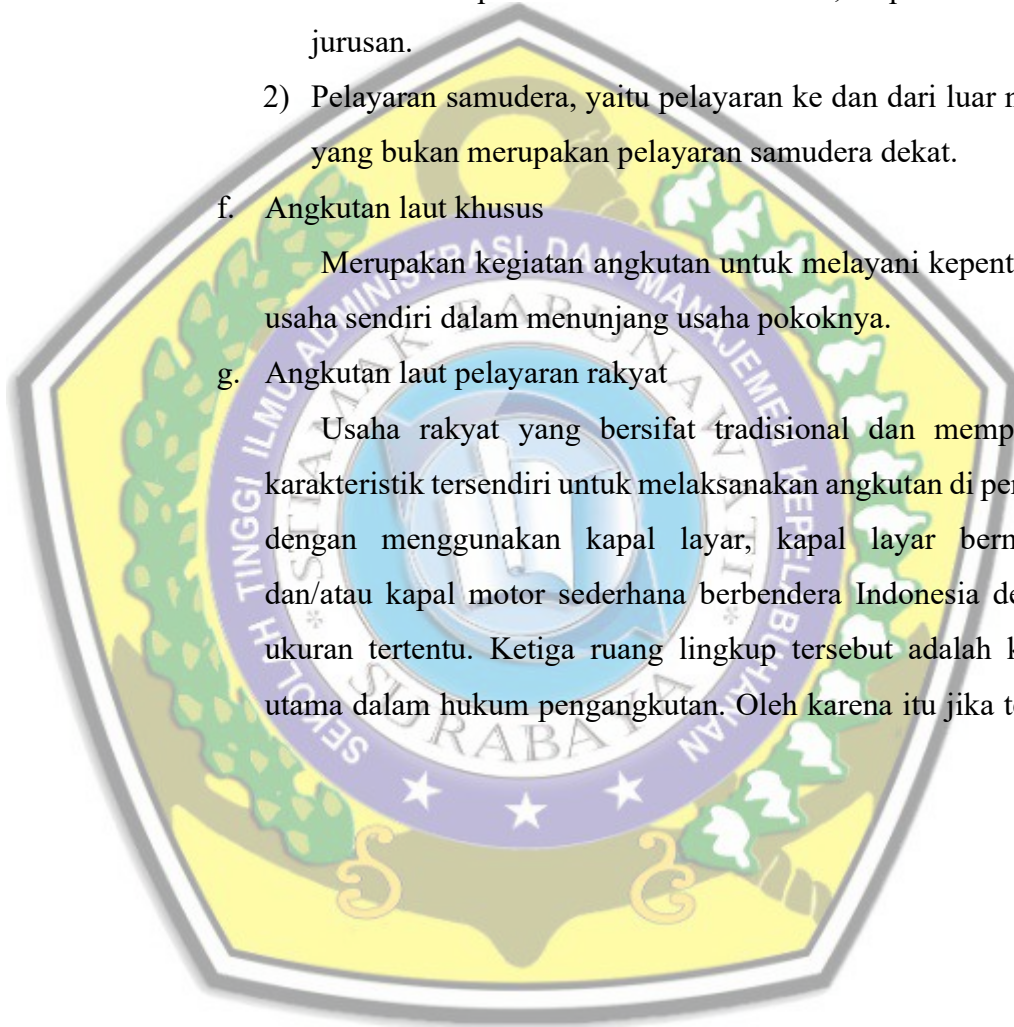
2) Pelayaran samudera, yaitu pelayaran ke dan dari luar negeri yang bukan merupakan pelayaran samudera dekat.

f. Angkutan laut khusus

Merupakan kegiatan angkutan untuk melayani kepentingan usaha sendiri dalam menunjang usaha pokoknya.

g. Angkutan laut pelayaran rakyat

Usaha rakyat yang bersifat tradisional dan mempunyai karakteristik tersendiri untuk melaksanakan angkutan di perairan dengan menggunakan kapal layar, kapal layar bermotor, dan/atau kapal motor sederhana berbendera Indonesia dengan ukuran tertentu. Ketiga ruang lingkup tersebut adalah kajian utama dalam hukum pengangkutan. Oleh karena itu jika terjadi



suatu sengketa pada ketiga ruang lingkup tersebut, maka dapat diselesaikan dengan hukum pengangkutan.

### 2.1.3 Tujuan Pengangkutan

Menurut (Usman 1990) tujuan pengangkutan Secara umum dinyatakan bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba di tempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna bagi penumpang ataupun barang yang di angkut. Tiba ditempat tujuan artinya proses pemindahan dari satu tempat ke tempat tujuan berlangsung tanpa hambatan dan kemacetan, sesuai dengan waktu yang di rencanakan. Dengan selamat artinya penumpang dalam keadaan sehat, tidak mengalami bahaya yang mengakibatkan luka, sakit, atau meninggal dunia. Jika yang diangkut itu barang, selamat artinya barang yang diangkut tidak mengalami kerusakan, kehilangan, kekurangan, atau kemusnahan. Meningkatkan nilai guna artinya nilai sumber daya manusia dan barang di tempat tujuan menjadi lebih tinggi bagi kepentingan manusia dan pelaksanaan pembangunan. Tujuan pengangkutan sendiri harus adanya pihak pengirim dan penerima sebagai tujuan pengangkutan tersebut.

#### 1. Pengirim (*cogsiner, shiper*)

*Consigner / Shiper* adalah nama lain dari exporter atau pengirim barang. istilah shiper ini akan selalu di pakai sebagai pengganti kata exporter / pengirim barang / penjual. pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan barang dan atas dasar itu dia berhak memperoleh pelayanan pengangkutan barang dari pengangkut. Dalam bahasa Inggris disebut *consigner*, khusus pada pengangkutan perairan pengangkut disebut *shipper*.

#### 2. Penerima (*cogsinee*)

*Consignee / penerima* adalah pengirim yang dapat diketahui dari dokumen pengangkutan. Selain itu, dari dokumen pengangkutan

juga dapat diketahui bahwa penerima adalah pembeli atau importir, jadi sebagai pihak ketiga yang berkepentingan. Penerima juga adalah pihak yang memperoleh kuasa (hak) untuk menerima barang yang dikirimkan kepadanya. Dalam hal ini, penerima berposisi atas nama pengirim. Penerima yang berstatus pembeli dapat berupa badan hukum.

#### 2.1.4 Tinjauan Umum tentang Perjanjian Pengangkutan

##### 1. Pengertian Perjanjian Pengangkutan

Pengangkutan merupakan serangkaian kegiatan (peristiwa) pemindahan barang dari satu tempat pemuatan ketempat tujuan sebagai tempat penurunan penumpang/bongkaran barang muatan. Rangkaian peristiwa pemindahan itu meliputi kegiatan :

- a. Memuat penumpang atau barang kedalam alat pengangkut;
- b. Membawa penumpang atau barang ke tempat tujuan dan;
- c. Menurunkan penumpang atau membongkar barang di tempat tujuan.

Perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian yang dibuat oleh pihak pengangkut dan pihak pengirim, untuk menyelenggarakan suatu pengangkutan. Dalam penelitian ini pengangkutan yang digunakan PT. Lebah Samudra *Trans* dalam pengiriman baranga dalah pengangkutan multimoda. Pengangkutan multimoda merupakan salah satu jenis system pengangkutan yang diselenggarakan melalui beberapa macam modaa ngkutan dalam satu dokumen pengangkutan.

Perjanjian memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Subyek hukum, yaitu pihak-pihak sedikitnya dua orang;
- b. Consensus, yaitu adanya persetujuan diantara pihak-pihak;
- c. Obyek, yaitu berupa barang atau jasa;
- d. Tujuan, yaitu apa yang menjadi tujuan dari perjanjian tersebut;



e. Bentuk lisan dan tulisan.

### 2.1.5 Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang

Perusahaan jasa memiliki tanggung jawab dalam arti *liability* yang dapat diartikan sebagai tanggung gugat dan merupakan bentuk spesifik dari tanggung jawab hukum menurut hukum perdata. Tanggung gugat merujuk pada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum. Tanggung jawab itu timbul akibat perjanjian yang dilakukan para pihak dan harus memenuhi beberapa syarat seperti harus ada barang tertentu dan ada pihak-pihak yang mengadakan perjanjian itu, karena tanpa adanya perjanjian tersebut maka perjanjian itu tidak mungkin ada. Demikian pula halnya pada perjanjian pengangkutan, karena tanpa adanya yang mengadakan perjanjian pengangkutan tidaklah akan ada (lahir). Kewajiban ganti rugi oleh pelaku usaha yang didasari oleh undang-undang menyatakan bahwa pelaku usaha harus terlebih dahulu dinyatakan berada dalam keadaan lalai (*ingebrekestelling*). Lembaga “pernyataan lalai” ini adalah merupakan upaya hukum untuk sampai kepada suatu fase, dimana pelaku usaha dinyatakan ingkar janji atau telah melakukan wanprestasi.

Sebagaimana diketahui bahan peraturan perundang-undangan mengatur beberapa kewajiban yang harus dipatuhi oleh perusahaan pengangkutan dalam menjalankan usahanya. Apabila dalam melaksanakan kewajibannya itu terjadi pelanggaran maka tentu saja tanggung jawab sepenuhnya menjadi milik pihak perusahaan pengangkut, yaitu :

1. Bertanggung jawab atas barang yang hilang/dicuri dan memberikan ganti kerugian yang diderita pemilik barang Jika barang yang diangkut hilang/dicuri;

2. Bertanggung jawab terhadap perbuatan melanggar hukum yang dilakukan sopir/pekerjanya.

### 2.1.6 Syarat dan ketentuan pengiriman

Prosedur syarat dan ketentuan pada PT. Lebah Samdra *Trans* berkiblat pada PT. Meratus Line , yang menyebabkan sebagian besar hamper sama dikarenakan 90% aktifitas PT. Lebah Samudra *Trans* terjadi di wilayah PT. Meratus Line mulai dari Container hingga pengiriman laut. PT. Meratus Line menerapkan system sebagai berikut :

1. Booking Shipment
  - a. Setiap pengiriman barang harus disertai *Shipping Instruction copy* KTP, NPWP & SPPKP (Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak). Form tersebut dibutuhkan untuk kelancaran pengiriman dan mempermudah komunikasi jika ada hal-hal yang diperlukan dan mempercepat pembuatan *Bill of Lading*. Untuk pembuatan *Bill of Lading* diperlukan *fixed SI* yang mencantumkan data-data muatan yang akan dikapalkan (menyebutkan dengan jelas nama *shipper*, *consignee*, *notify Party*, *commodity*, jumlah *package* dalam *container*, *no container/seal*, *term of shipment*).
  - b. Fixed SI diserahkan 1 hari sebelum kapal berangkat.

Catatan :

- 1) Jika *shipper* belum dapat menyerahkan data lengkap pada waktu *booking*, alternatifnya menggunakan proforma SI;
  - 2) Data-data tsb bisa juga berupa *container stuffing list*;
  - 3) NPWP & SPPKP diperlukan untuk *customer* yang meminta faktur standard.
- c. *Shipper* harus mendeclare jenis komoditi/muatan dan berat muatan pada *Shipping Instruction* dengan benar pada saat booking container, sehingga depo/CY bisa merelease container empty dengan benar sesuai jenis komoditi.

- d. Perlu kami tegaskan kembali pentingnya data-data barang yang dikapalkan disertakan sebagai lampiran dari *Bill of Lading*. Mengingat ganti rugi yang hanya akan mengganti kerusakan/kehilangan *cargo*/muatan apabila memang harus bertanggung jawab secara hukum untuk mengganti kerusakan/kehilangan *cargo*/muatan sesuai dengan klausa-klausa yang terdapat di balik *Bill of Lading*.
- e. Sedangkan di dalam klausa-klausa di balik *Bill of Lading* tersebut, terdapat pembatasan/limitasi pertanggungjawaban pengangkut terhadap kerusakan/kehilangan barang, yaitu sebesar maksimum £100 per kemasan/*collie*/unit. Bila di dalam *Bill of Lading* atau packing list tidak disebutkan berapa jumlah *collie*/unit barang yang ada dalam satu container, maka sesuai ketentuan di dalam *Bill of Lading*, satu container akan dianggap satu *collie* atau satu unit.
- f. Sebelum kegiatan stuffing atau stripping diharapkan untuk pesan gang buruh atau forklift ke Perusahaan Bongkar Muat/PBM/depo selambat-lambatnya 1 hari sebelum kegiatan dimulai. Pembatalan pemakaian gang buruh atau forklift hanya bisa diterima paling lambat pukul 15.00 sehari sebelum pelaksanaan. Pembatalan dan atau penundaan akan dikenakan denda.

### 2.17 Prosedur Klaim

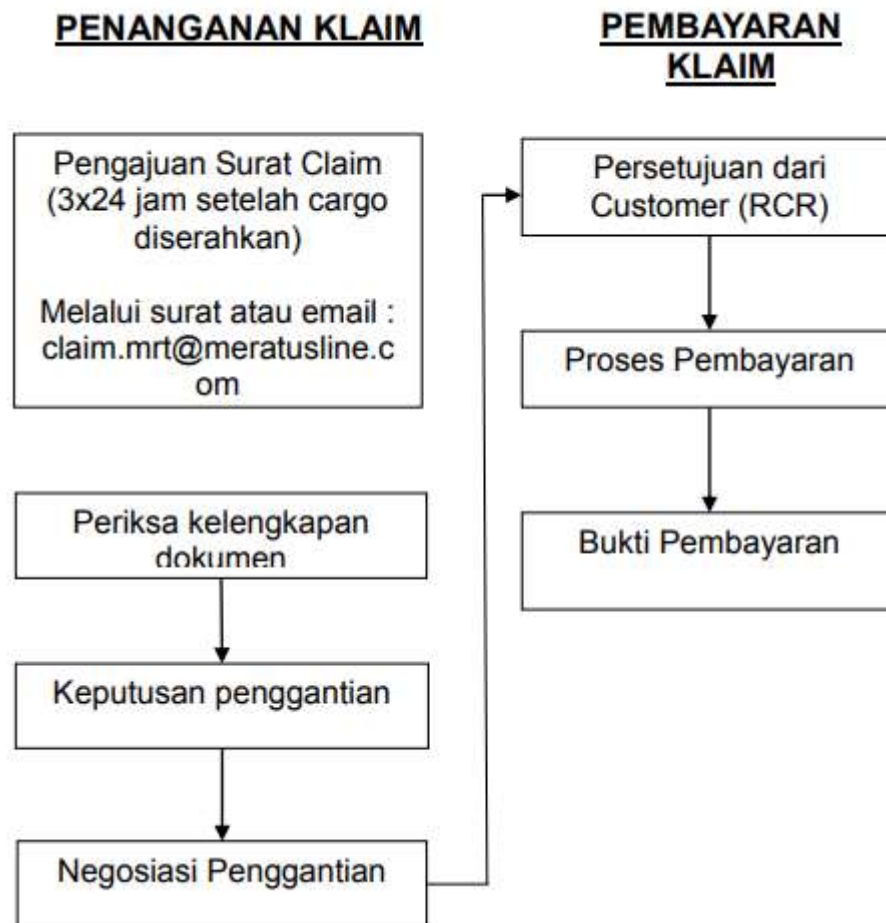
Prosedur klaim pada PT. Lebah Samdra *Trans* berkiblat pada PT. Meratus *Line*, PT. Meratus *Line* menerapkan prosedur klaim sebagai berikut :

1. Pengajuan Surat Claim maksimal 3x24 jam setelah cargo diserahkan;
2. Pemeriksaan dokumen kelengkapan;
3. Keputusan penggantian;
4. Negosiasi penggantian;
5. Persetujuan dari *customer*;



6. Proses pembayaran;
7. Bukti pembayaran.

Berikut ini alur dari proses klaim PT. Meratus *Line* :



Gambar 2.1 Alur Klaim PT Meratus Line

Sumber PT. Meratus line

## 2.2 PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak

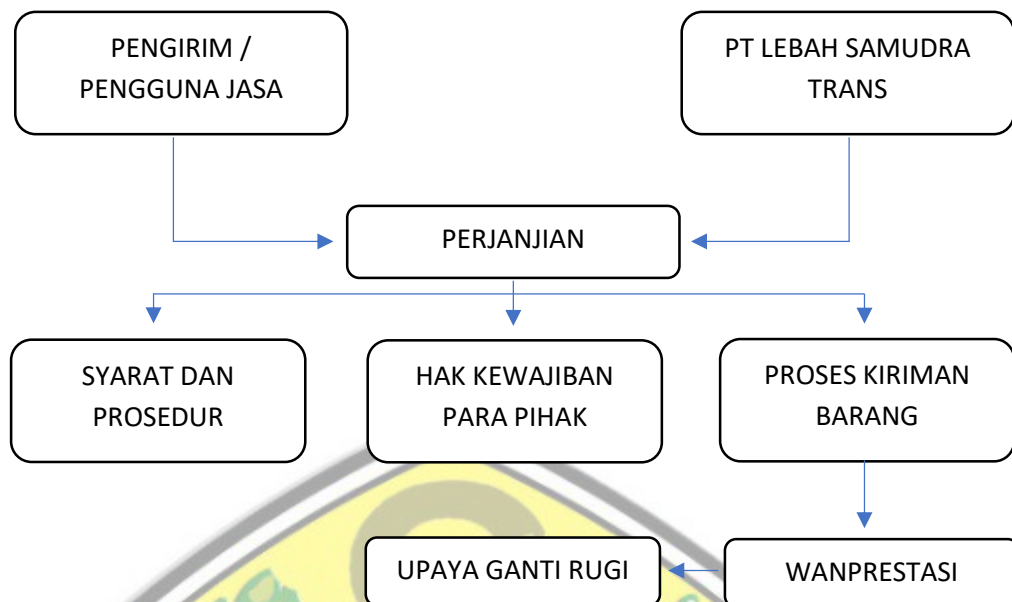
menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Andri Riyanto , 2015	Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman pada PT.TIKI Cab DIY	Mendapatkan hasil Bagaimana Perusahaan dalam mengatasi hilangnya barang kiriman , yang ternyata hanya mendapat ganti rugi 10x biaya kirim
Made Widya Hatman Yogswara , 2019	Pertanggung Jawaban Atas Kerusakan Barang Pada Jasa Ekspedisi Pelayanan Satu Malam Pada Perusahaan PT. Citra Van Titipan Kilat	Mendapatkan hasil bagaimana perusahaan harus memperjelas prosedur pengirimannya sehingga dapat mencerminkan sebuah kepastian hukum yang menjamin pertangung jawaban apabila ingin menjaga loyalitas dari konsumen dan pengguna setia jasa pengirimannya
Fida Amira , 2016	Tanggung Jawab Pengiriman Barang	Mendapatkan hasil Bagaimana Perusahaan

	Ekspedisi atas hilang dan kerusakan barang Pada PT. Pos Indonesia Cab Surakarta)	dalam mengatasi hilangnya barang kiriman , mendapat ganti rugi maksimal Rp. 5.000.000,-
--	--	---

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu

### 2.3 KERANGKA BERFIKIR



Gambar 2.2 Skema kerangka konsep penelitian

Berdasarkan kerangka pikir dari konsep diatas, maka secara singkat dapat diuraikan sebagai berikut :

Pengirim/ pengguna jasa dan pihak PT. Lebah Samudra *Trans* membuat perjanjian berdasarkan tanda bukti pembayaran pengiriman barang tersebut, yang telah di tanda tangani oleh kedua belah pihak. Setelah melalui beberapa proses pemeriksaan, barang akan segera dikirim ketempat tujuan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Apabila dalam pelaksanaan perjanjian tersebut mengalami wanprestasi, pihak PT. Lebah Samudra *Trans* bergantung



jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pengirim. Kedua belah pihak dapat menyelesaikan masalah tersebut sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Misalnya, apabila barang yang dikirim hilang atau rusak pihak PT. Lebah Samudra *Trans* bertanggung jawab untuk mengganti barang yang hilang/rusak tersebut dengan barang yang sama.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 JENIS PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dimana penelitian kualitatif sebagai metode ilmiah sering digunakan dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang ilmu social, termasuk juga ilmu pendidikan. Sejumlah alasan juga dikemukakan yang intinya bahwa penelitian kualitatif memperkaya hasil penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia. Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami.

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrument kunci. Oleh karena itu peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis dan mengkonstruksi objek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan terikat nilai.

Hakikat penelitian kualitatif adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya, mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang yang berhubungan dengan focus penelitian dengan tujuan mencoba memahami, menggali pandangan dan pengalaman mereka untuk mendapat informasi atau data yang diperlukan<sup>2</sup>

#### **3.2 OBJEK PENELITIAN**

Objek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti atau pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah Supranto (2000). Adapun

objek dalam penelitian ini yaitu menganalisis pertanggung jawaban PT. Lebah Samudra Trans Dalam terhadap kerugian yang di alami konsumen.

Menurut sugiyono (2009) objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Lokasi penelitian adalah lingkungan, tempat, atau wilayah yang direncanakan oleh peneliti untuk dijadikan sebagai objek penelitian dalam rangka mengumpulkan data-data yang dibutuhkan. Tempat merupakan daerah atau wilayah di mana subjek atau objek penelitian yang hendak diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Lebah Samudra Trans di Surabaya. Alasan dipilihnya instansi tersebut sebagai lokasi penelitian didasari oleh beberapa pertimbangan , Diantaranya sebagai berikut :

1. PT. Lebah Samudra *Trans* Lokasinya yang dekat dengan Sekolah Tinggi Ilmu Kelautan Surabaya;
2. PT. Lebah Samudra *Trans* adalah perusahaan dengan bidang Forwarding dan EMKL yang masih berhubungan dengan Jurusan yang di ambil oleh Penulis;
3. PT. Lebah Samudra *Trans* Perusahaan yang sudah lama berkecimpung dalam bidang Forwarding dan EMKL jadi pengalamannya sudah tidak di ragukan oleh penulis.
4. PT. Lebah Samudra *Trans* pertanggung jawabannya menggunakan *system* kekeluargaan, yang dapat diselesaikan dengan pembicaraan internal.

### 3.3 SUBJEK PENELITIAN

#### 3.3.1 SUBJEK

Moleong (2010) mendiskripsikan Subjek Penelitian sebagai informan, yang artinya orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi tempat penelitian. Sejalan dengan definisi tersebut, mendeskripsikan subjek penelitian sebagai orang diamati sebagai sasaran penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut peneliti mendeskripsikan subjek penelitiannya adalah masyarakat adat



sebagai pelaku yang mempertahankan kearifan lokal di Kampung Cireundeu yang merupakan sasaran pengamatan atau informan pada penelitian yang diadakan oleh peneliti.

Spradley (2007) mengidentifikasikan lima persyaratan minimal untuk memilih informan dengan baik, yaitu bahwa informan yang baik adalah informan yang terenkulturasi penuh dengan kebudayaannya, terlibat secara langsung dalam peristiwa kebudayaan yang diteliti, mengetahui secara detail mengenai suasana kebudayaan yang tidak dikenal etnografer, mempunyai cukup waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian; dan informan yang selalu menggunakan bahasa mereka untuk menggambarkan berbagai kejadian dan tindakan dengan cara yang hampir tanpa analisis mengenai arti atau signifikansi dari kejadian dan tindakan itu.

Sumber data pada penelitian ini adalah Sumber data lisan dan sumber data tertulis. Data lisan diperoleh dari wawancara secara langsung dengan 1 orang Pimpinan , dan 3 orang Karyawan serta dari pihak luar 1 orang pengunjung PT. Lebah Samudra *Trans* . Adapun data tertulis diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada pada PT. Lebah Samudra *Trans*.

### **3.4 METODE PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data-data tersebut harus benar-benar dapat dipercaya dan akurat. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui langkah-langkah sebagai berikut:

#### **1. DOKUMEN**

Dilakukan dengan cara membaca, meneliti, mempelajari dokumen yang ada kaitannya dengan permasalahan penelitian. Pada penelitian ini yang dimaksud dengan dokumen yang berkaitan dengan penelitian adalah perjanjian pengiriman barang. Dokumen dalam penelitian ini adalah Berita Acara pengajuan klaim, Manifest perjalanan barang;

## 2. OBSERVASI

Dalam kegiatan skripsi ini penulis menggunakan metode observasi *participant*, yakni observasi dimana mahasiswa secara langsung terlibat dalam kegiatan yang di jalankan atau diamati secara langsung di lapangan untuk dijadikan sumber data

Penulis dapat mengambil kesimpulannya. Secara umum, observasi ialah aktivitas untuk mengetahui sesuatu dari fenomena-fenomena. Aktivitas tersebut didasarkan pada pengetahuan dan gagasan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dari fenomena yang diteliti. Informasi yang didapat harus bersifat objektif, nyata, dan dapat dipertanggung jawabkan;

## 3. WAWANCARA

Wawancara dilakukan Kepada Seluruh Karyawan PT. Lebah Samudra *Trans* Kota Surabaya dan terdapat juga Pihak dari Luar untuk mendukung lengkapnya data penelitian penulis. Wawancara ini merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara langsung atau lisan pada informan yang terlihat dengan peristiwa hukum yang bersangkutan guna memperoleh informasi yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini. Wawancara dilakukan dengan tidak berstruktur, hanya berupa pokok-pokok pertanyaan yang akan ditanyakan langsung.

### 3.5 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh.

Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data,

penarikan kesimpulan/verifikasi.<sup>18</sup> Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut.

### **3.5.1 REDUKSI DATA**

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya. Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitan lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

### **3.5.2 PENYAJIAN DATA**

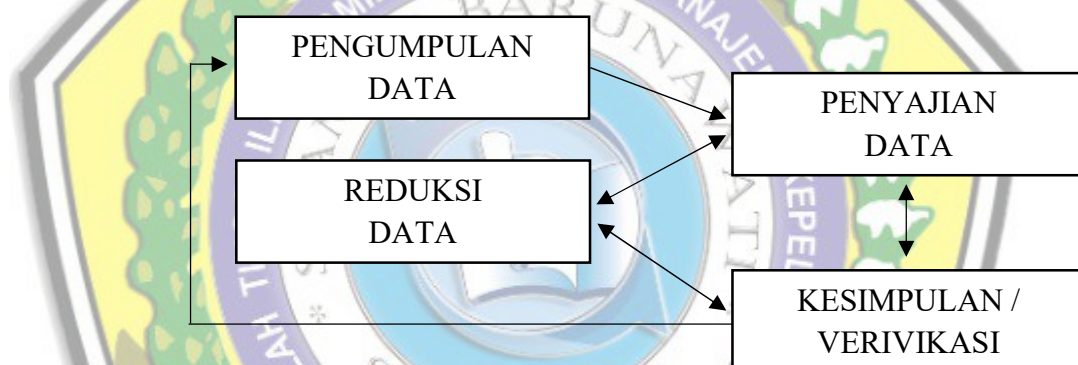
Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan



informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

### 3.5.3 VERIFIKASI / PENARIKAN KESIMPULAN

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh.. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggung jawabkan. proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman Sebagai berikut:



Gambar 3.1 model analisis data interaktif Miles dan Huberman

Sumber : Buku Karya Miles dan Huberman, 2014

## 3.6 TAHAP PENELITIAN

### 3.6.1 Tahap Pralapangan

Menurut (Moleong, 2014) terdapat enam tahap kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti dalam tahapan ini ditambah dengan satu pertimbangan yang perlu dipahami, yaitu etika penelitian lapangan.

1. Menyusun Rancangan Penelitian Memasuki langkah ini peneliti harus memahami berbagai metode dan teknik penelitian. Metode dan teknik penelitian disusun menjadi rancangan penelitian. Mutu keluaran penelitian ditentukan oleh ketepatan rancangan penelitian serta pemahaman dalam penyusunan teori;
2. Memilih Lapangan Penelitian Pemilihan lapangan penelitian diarahkan oleh teori substantif yang dirumuskan dalam bentuk hipotesis kerja, walaupun masih tentatif sifatnya. Hipotesis kerja itu baru akan dirumuskan secara tetap setelah dikonfirmasi dengan data yang muncul ketika peneliti sudah memasuki latar penelitian. Setiap situasi merupakan laboratorium di dalam lapangan penelitian kualitatif Beberapa aspek kehidupan sosial dapat diteliti karena hal itu menjadi lebih jelas, Namun, satu hal yang perlu diperhatikan oleh peneliti seperti yang diingatkan, oleh (Bogdan, 1972) dan yang perlu dipahami dan disadari oleh peneliti ialah barangkali baik apabila tidak secara teguh berpegang pada acuan teori, tetapi biarlah hal itu dikembangkan pada pengumpulan data;
3. Mengurus Perizinan Pertama yang perlu diketahui oleh peneliti ialah siapa saja yang berwenang memberikan izin bagi pelaksanaan penelitian. Yang berwenang memberikan izin untuk mengadakan penelitian ialah Pemilik PT. Lebah Samudra *Trans*. Disamping itu, masih ada jalur informal yang perlu diperhatikan dan peneliti jangan mengabaikannya untuk memperoleh izin, yaitu mereka yang memegang kunci kehidupan komunitas, seperti kepala adat. Selain, itu peneliti juga perlu memperhatikan tentang syarat lain yang diperlukan, seperti:

- a. Surat tugas;
- b. surat izin instansi di atasnya;
- c. identitas diri;
- d. perlengkapan penelitian.

### **3.6.2 Tahap Menjajaki dan Menilai Lapangan**

Tahap ini merupakan orientasi lapangan, namun dalam hal-hal tertentu telah menilai keadaan lapangan. penjajakan dan penilaian lapangan akan terlaksana dengan baik apabila peneliti sudah membaca kepustakaan atau mengetahui melalui orang dalam tentang situasi dan kondisi daerah tempat penelitian dilakukan. Maksud dan tujuan penjajakan lapangan adalah berusaha mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik, dan keadaan alam. Jika peneliti telah mengenalnya, tujuan lainnya ialah untuk membuat peneliti menyiapkan diri, mental maupun fisik, serta menyiapkan perlengkapan yang diperlukan. Pengenalan lapangan juga dilakukan untuk menilai keadaan, situasi, latar, dan konteksnya, apakah sesuai dengan masalah, hipotesis kerja teori substantif seperti yang digambarkan dan dipikirkan sebelumnya oleh peneliti.

### **3.6.3 Tahap Memilih dan Memanfaatkan Informan**

Informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. Ia berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal. Sebagai anggota tim, ia dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian tersebut. Persyaratan dalam memilih dan menentukan seorang informan ia harus jujur, taat pada janji, patuh pada peraturan, suka berbicara, tidak termasuk anggota salah satu kelompok yang bertikai dalam latar penelitian, dan mempunyai pandangan tertentu tentang peristiwa yang terjadi. Kegunaan informan bagi peneliti ialah membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin dapat



membenamkan diri dalam konteks setempat terutama bagi peneliti yang belum mengalami latihan *etnografi*, (Lincoln dan Guba 1985). Di samping itu, pemanfaatan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring, jadi sebagai sampling internal karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya (Bogdan dan Biklen, 1982)

#### **3.6.4 Tahap Menyiapkan Perlengkapan Penelitian**

hendaknya menyiapkan segala macam perlengkapan penelitian yang diperlukan. Sebelum penelitian dimulai, peneliti memerlukan izin mengadakan penelitian, kontak dengan daerah yang menjadi latar penelitian, pengaturan perjalanan terutama jika lapangan penelitian itu jauh letaknya. Perlu pula dipersiapkan kotak kesehatan. Alat tulis seperti pensil atau bolpoint, kertas, buku catatan, map, klip dan lain-lain jangan dilupakan pula. Jika tersedia, juga alat perekam seperti SmartPhone dan Laptop untuk merekam, memfoto, dan mengolah hasil. Persiapan penelitian lainnya yang perlu pula dipersiapkan ialah jadwal yang mencakup waktu, kegiatan yang dijabarkan secara rinci. Yang lebih penting lagi ialah rancangan biaya karena tanpa biaya penelitian tidak akan dapat terlaksana. Pada tahap analisis data diperlukan perlengkapan berupa alat-alat seperti Laptop, dan kertas bergaris.

#### **3.6.5 Tahap Pekerjaan Lapangan**

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian dengan menggunakan metode yang telah ditentukan. Uraian tentang tahap pekerjaan lapangan adalah sebagai berikut.

1. Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri Memahami latar penelitian dan persiapan diri dalam tahap pekerjaan lapangan masih diuraikan menjadi beberapa tahapan, yaitu: (Moleong, 2014).

- a. Pembatasan latar dan peneliti;

Peneliti harus memahami latar penelitian untuk bisa masuk ke tahap pekerjaan lapangan. Selain itu, peneliti harus

mempersiapkan fisik dan mental, serta etika sebelum memasuki tahap ini. Dalam pembatasan latar, peneliti harus memahami latar terbuka dan latar tertutup, serta memahami posisi peneliti sebagai peneliti yang dikenal atau tidak (Moleong, 2014). Menurut Lofland dan (Lofland, 1984), latar terbuka pada lapangan penelitian dapat berupa tempat pidato, orang yang berkumpul di taman, toko, bioskop, dan ruang tunggu rumah sakit, di mana peneliti hanya menggunakan teknik pengamatan dan bukan wawancara. Peneliti harus memperhitungkan latar terbuka untuk pengumpulan data agar efektif. Pada latar terbuka, hubungan peneliti dengan subjek tidak terlalu dekat. Sedangkan, pada latar tertutup hubungan peneliti dengan subjek cukup dekat, karena peneliti akan mengumpulkan data dengan teliti dan wawancara secara mendalam. Oleh sebab itu, peran peneliti dalam latar tertutup sangat diperlukan, karena peneliti harus benar-benar mendapatkan data dari subjek secara langsung.

- b. Penampilan Dalam tahap memahami latar penelitian dan mempersiapkan diri

Peneliti harus memperhatikan penampilannya saat memasuki lapangan dan menyesuaikan dengan kebiasaan, adat, tata cara, dan budaya latar penelitian. Penampilan peneliti secara fisik juga harus diperhatikan, karena sebaiknya saat melakukan penelitian, peneliti tidak menggunakan pakaian yang mencolok dan lebih baik jika peneliti menggunakan pakaian yang sama seperti subjek penelitian. Dengan demikian, peneliti dianggap memiliki derajat yang sama dengan subjek penelitian, yang memudahkan peneliti menjalin hubungan serta proses pengumpulan data (Moleong, 2014). Penampilan fisik yang terlihat bukan hanya sekedar cara berpakaian peneliti, namun juga sikap yang diperlihatkan. Sikap peneliti dapat meliputi tata

cara, tindakan, gerak tubuh, cara menegur, dan lain sebagainya yang dapat dipelihatkan peneliti ketika berada di lapangan untuk mengumpulkan data. Sama halnya dengan cara berpakaian, sikap peneliti juga perlu disesuaikan dengan keadaan, kebiasaan, kepercayaan, peraturan, dan lain sebagainya. Peneliti harus menjaga sikap di depan subjek penelitian, agar mereka tidak merasa terganggu, tidak senang, atau bahkan terabaikan. Untuk penampilan fisik yang harus ditunjukkan peneliti, perlu adanya persiapan secara fisik maupun mental. Peneliti yang memasuki lapangan mungkin akan dituntut kesabarannya, kejujurannya, ketekunannya, ketelitiannya, dan kemampuannya menahan segala perasaan dan emosi. Hal-hal tersebut perlu dilatih dan dipersiapkan oleh peneliti sebelum memasuki lapangan. Selain cara berpakaian dan sikap yang harus diperlihatkan, memahami etika dalam melakukan penelitian juga perlu dilakukan oleh peneliti. Memahami situasi dan kondisi dari subjek yang akan diteliti, serta menyadari posisi dan kedudukan peneliti, maka diharapkan proses pengumpulan data dapat berjalan sesuai dengan harapan ;

c. Pengenalan hubungan peneliti di lapangan

Peneliti harus menjalin hubungan yang dekat dengan subjek penelitian, sehingga keduanya dapat bekerja sama dan saling memberikan informasi. Peneliti harus bersikap netral saat berada di tengah-tengah subjek penelitian. Peneliti juga diharapkan jangan sampai mengubah situasi pada latar penelitian. Peneliti harus aktif mengumpulkan informasi, tetapi tidak boleh ikut campur dalam peristiwa yang terjadi di dalam latar penelitian. Peneliti juga tidak boleh menampakkan dan memperlihatkan diri sebagai seseorang yang sangat berilmu, pandai, dan lain sebagainya (Moleong, 2014). Jika peneliti sudah lama berada di lapangan, biasanya subjek penelitian ingin



mengenal lebih dalam sosok peneliti yang ada di lingkungannya. Saat tersebut merupakan saat yang penting bagi peneliti untuk bisa saling bertukar informasi dengan subjek penelitian mengenai pribadi mereka. Saat hal tersebut dapat terjadi. Namun, peneliti harus tetap selektif untuk memilih informasi yang diperlukan dan menghindari sesuatu yang dapat mempengaruhi data. Peneliti memiliki tugas untuk mengumpulkan data yang relevan sebanyak mungkin dari sudut pandang subjek penelitian, tanpa mempengaruhi mereka.

### 3.7 SUMBER DATA

Sumber Data Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

#### 1. Sumber data primer

Yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Seluruh Staff dan Karyawan PT. Lebah Samudra *Trans* Surabaya;

#### 2. Sumber data skunder

Yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, dokumentasi merupakan sumber data sekunder.

### 3.3 KEABSAHAN DATA

Uji keabsahan data meliputi uji kreadibilitas data (*validitas internal*), uji depenabilitas (*reliabilitas*) data, uji transferabilitas (*validitas eksternal/generalisasi*), dan uji konfirmabilitas (*obyektivitas*).

Dalam penelitian kualitatif ini memakai beberapa teknik, yaitu:

#### 1. Kepercayaan (*kreadibility*)

Kreadibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya. ada beberapa teknik untuk

mencapai kredibilitas ialah teknik : perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, dan membercheck;

## 2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber diluar data sebagai bahan perbandingan. Kemudian dilakukan cross check agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua triangulasi yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Hal ini sesuai dengan saran Faisal untuk mencapai standar kredibilitas hasil penelitian setidaknya menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode;

## 3. Memperpanjang pengamatan

Dengan memperpanjang pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan memperpanjang pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk semakin akrab , saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Dalam perpanjangan pengamatan ini, peneliti melakukan penggalian data secara lebih mendalam supaya data yang diperoleh menjadi lebih valid. Peneliti datang ke lokasi penelitian walaupun peneliti sudah memperoleh data yang cukup untuk dianalisis.

## 4. Pemeriksaan sejawat

Pemeriksaan sejawat melalui diskusi yaitu teknik yang dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat. Dari informasi yang berhasil digali, diharapkan dapat terjadi perbedaan pendapat yang akhirnya lebih memantapkan hasil penelitian;

## 5. Kebergantungan (*dependability*)

Kriteria ini digunakan untuk menjaga kehati – hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan

data sehingga data dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Kesalahan sering dilakukan oleh manusia itu sendiri terutama peneliti karena keterbatasan pengalaman, waktu, pengetahuan. Cara untuk menetapkan bahwa proses penelitian dapat dipertanggungjawabkan melalui audit dipendability oleh auditor independent oleh dosen pembimbing;

6. Kepastian (*konfermability*)

Kriteria ini digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi serta interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh materi yang ada pada pelacakan audit.





## BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL

### 4.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan, Visi – Misi Perusahaan

PT. Lebah Samudra *Trans* adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa *logistic* dan *forwarding* yang fokus pada pelayanan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL). Didirikan pada tahun 2014 dengan fokus pada aktifitas pengiriman antar pulau di pelabuhan tanjung perak Surabaya Indonesia, di dirikan oleh Bapak Moch.Mas ud. Membangun Difisi *forwarding* pada awal tahun 2014.

Pertengahan tahun 2014; menjawab permintaan dari konsumen akan pengiriman *cargo* LCL dan memperluas jaringan kami,yang saat ini kami memiliki kantor di Surabaya. Akhir 2014; mengembangkan *cargo* FCL dengan beroperasi di pelabuhan tanjung perak Surabaya.

Pada tahun 2015, kami telah melayani *cargo* project seperti pupuk dimana kami alokasikan ke *container* dan *cargo* lepasan seluruh wilayah Indonesia. Saat ini, kegiatan PT. Lebah Samudra *Trans* adalah pengiriman barang antar pulau baik secara *Port to Port*, *Port to Door/Door to Port* maupun *Door to Door*. Layanan *Door to Door* merupakan layanan paket lengkap dari PT. Lebah Samudra *Trans* untuk membantu pelanggannya agar barang yang dikirimkan dari gudang asal dapat diterima di alamat tujuan dalam keadaan utuh, tepat waktu, dan biaya yang terjangkau. Berikut adalah Visi dan Misi Perusahaan, yaitu Menjadi perusahaan yang melakukan perubahan secara terus menerus dan mengikuti perkembangan arus pengiriman barang atau jasa dari masa ke masa untuk mencapai titik maksimal dalam memberikan pelayanan yang terbaik sampai menuju kepuasan pelanggan yang maksimal tanpa memberi membuat pelanggan kecewa di kemudian hari dan terus berlanjut hingga menjadi pelanggan tetap pada PT. Lebah Samudra *Trans* di Surabaya.

#### 4.1.2 Logo Perusahaan

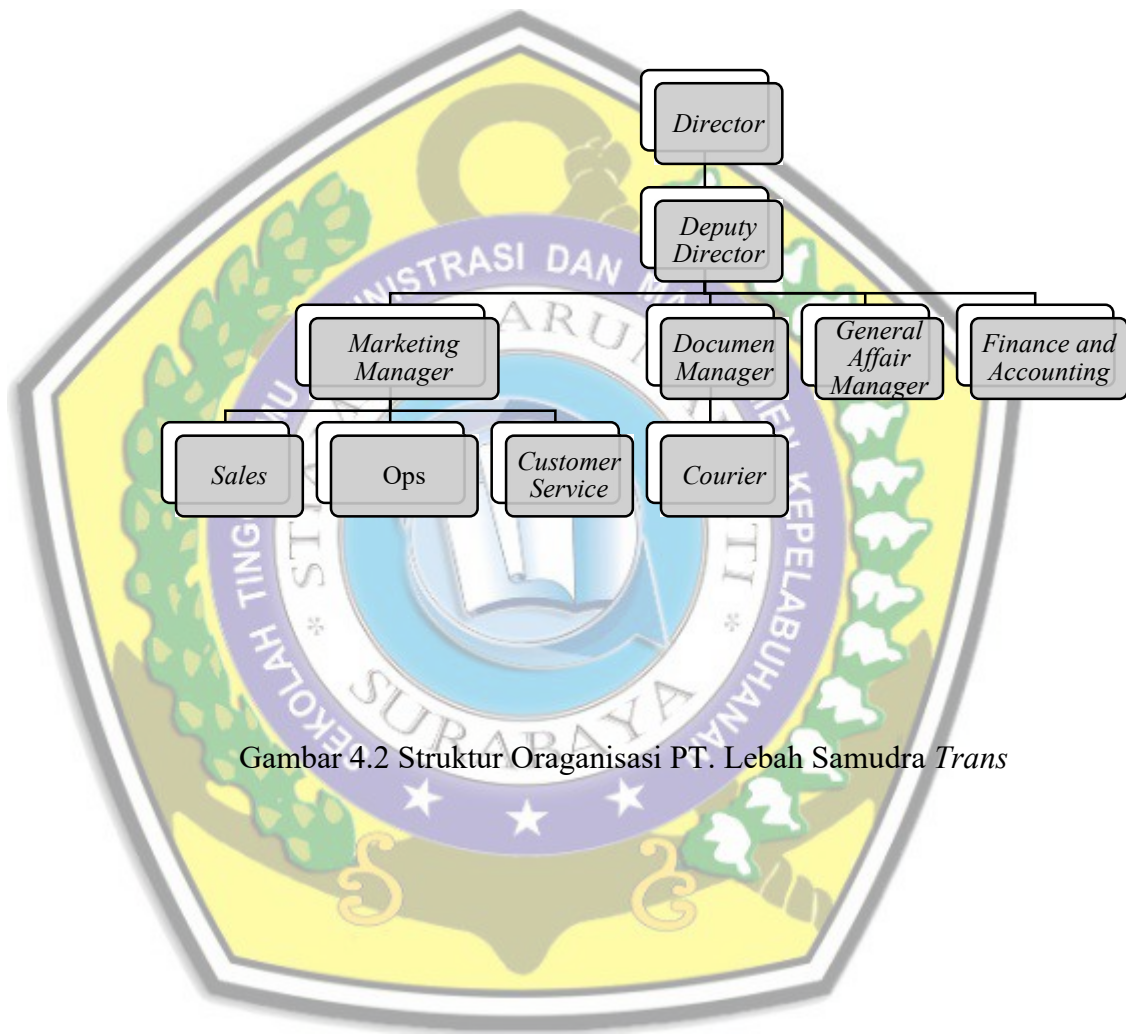
PT. Lebah Samudra *Trans* Memiliki Logo Perusahaan Sebagai berikut :



Gambar 4.1 Logo PT. Lebah Samudra *Trans*

Sumber : PT. Lebah Samudra *Trans*

#### 4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4.2 Struktur Oraganisasi PT. Lebah Samudra *Trans*

Sumber : Data PT. PT. Lebah Samudra *Trans*

Tugas dan Tanggung Jawab dari masing-masing bagian adalah :

1. *Director*

- a. Mengesahkan perumusan pokok-pokok kebijakan dan strategi umum perusahaan yang akan menjadi acuan dalam penyusunan kebijakan operasional dan strategi fungsi-fungsi organisasi perusahaan;
- b. Mengkoordinasikan anggota direksi yang lain sebagai suatu keterkaitan fungsional serta semangat yang kuat untuk memimpin unit-unit bawahan yang berada dibawah.

2. *Deputy Director*

- a. Memimpin direktorat bawahanya, pengembangan, pelaksanaan dan pengendalian untuk meningkatkan kinerja perusahaan;
- b. Berwenang untuk menetapkan kebijaksanaan yang hendak diberikan pada konsumen;
- c. Berwenang untuk memutuskan bagaimana membantu mitra bisnis dalam mengelola sistem informasi.

3. *Marketing Manager*

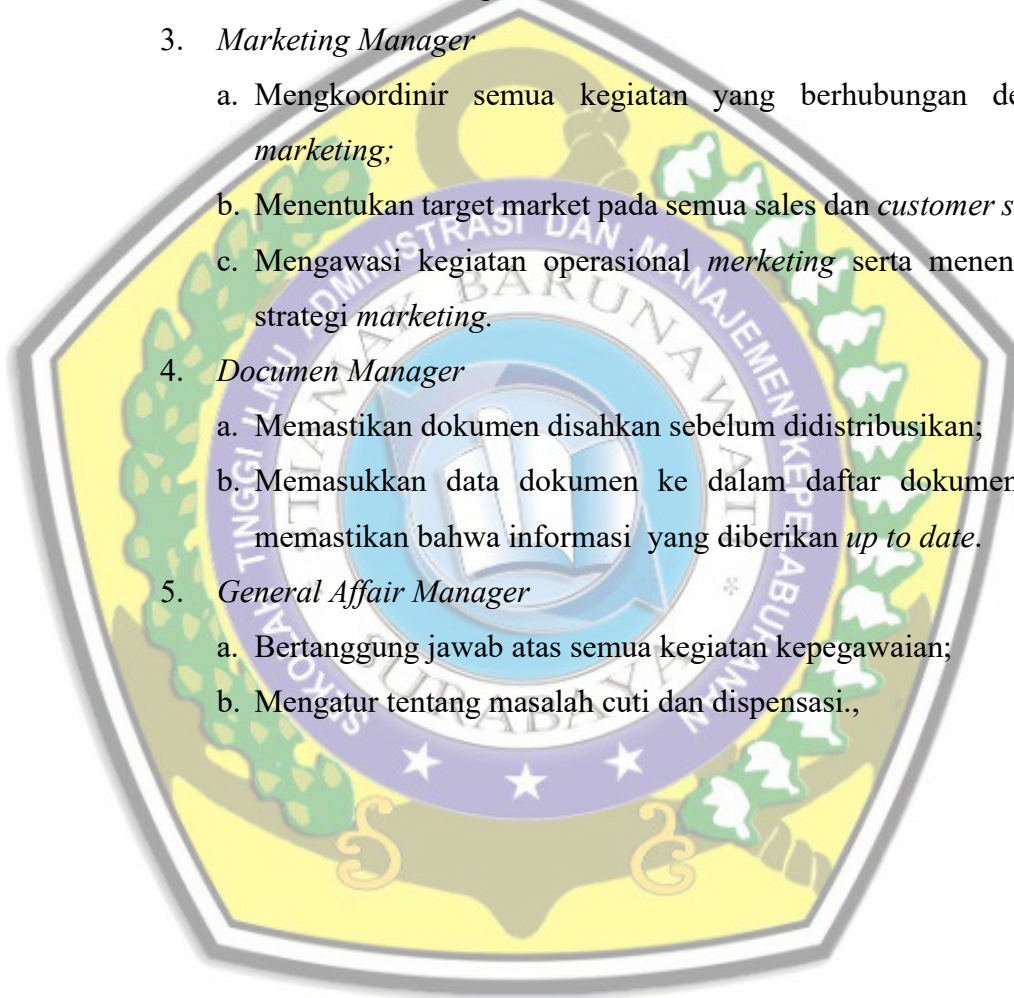
- a. Mengkoordinir semua kegiatan yang berhubungan dengan *marketing*;
- b. Menentukan target market pada semua sales dan *customer servis*;
- c. Mengawasi kegiatan operasional *marketing* serta menentukan strategi *marketing*.

4. *Documen Manager*

- a. Memastikan dokumen disahkan sebelum didistribusikan;
- b. Memasukkan data dokumen ke dalam daftar dokumen dan memastikan bahwa informasi yang diberikan *up to date*.

5. *General Affair Manager*

- a. Bertanggung jawab atas semua kegiatan kepegawaian;
- b. Mengatur tentang masalah cuti dan dispensasi.,





6. *Finance and Accounting Manager*
  - a. Mengadakan pengeluaran dan pemasukan keuangan sesuai dengan tugasnya untuk menciptakan kelancaran usaha;
  - b. Menyiapkan dan menyusun neraca perusahaan;
  - c. Membuat laporan keuangan pada setiap akhir periode.
7. *Sales*
  - a. Mencari muatan dan informasi pasar;
  - b. Membuat laporan *sales*, dan diserahkan ke *marketing manager*;
8. *Operasional*;
  - a. Membuat laporan muatan barang;
  - b. Menentukan keberangkatan kapal;
  - c. Memastikan barang termuat dalam *container*.
9. *Customer Service*
  - a. Menerima dan melayani *booking* melalui telepon;
  - b. Mencari dan menghubungi *customer* untuk mendapatkan muatan;
  - c. Menjaga hubungan dengan *customer*, sehingga terjalin hubungan bisnis yang erat;
10. *Courier*
  - a. Melakukan pengiriman dokumen dengan tepat pada waktunya;
  - b. Memastikan dokumen atau barang yang diterima oleh *client* dalam keadaan baik dan tidak rusak;
  - c. Menjaga kerahasiaan dokumen atau barang serta menjaga keamanan dokumen ataupun barang tersebut;
  - d. Mengecek kesamaan dokumen;
  - e. Membantu seluruh kegiatan operasional;
  - f. Membantu kegiatan keuangan;
  - g. Membantu pimpinan.

#### 4.1.4 Aktifitas dan kegiatan perusahaan

PT. Lebah Samudra *Trans* adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa *logistic* dan *forwarding* yang 41a ni pada

pelayaran Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL). Adapun pelayaran yang bekerjasama dengan perusahaan ini adalah Meratus line, SPIL, TANTO, dan sebagainya. Berikut adalah aktivitas kerja di PT. Lebah Samudra *Trans*:

1. Mengambil *container* kosong (*empty*), dalam mendapatkan RO (*42a nis order*) diminta menunjukkan jenis barang yang akan dimuat, setelah mendapatkan no seri, menuju ke depo *container* yang telah ditentukan oleh pihak pelayaran. Untuk merubah RO menjadi JO (*job order*) disana kita memilih *container* sesuai kriteria JO, setelah mendapatkan, baru kita diizinkan proses pemuatan barang (*stuffing*);
2. Penerimaan barang, yaitu “menerima fisik barang dari pabrik, prinsipal atau distributor yang di sesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya”. Di dalam aktifitas penerimaan barang ini terdapat tiga point penting yang tidak dapat dipisahkan satu dengan lainnya : Fisik barang yang diterima, Dokumentasi, dan Cara penerimaan barang;
3. *Stuffing* adalah kegiatan memasukkan muatan atau barang yang ada ke dalam *container empty* yang belum tersegel;
4. *Tally* bagian cek atau periksa barang yang akan di muat, pelaksana yang melakukan perhitungan pencatatan jumlah, besar, merek serta kondisi setiap barang yang akan di muat berdasarkan dokumen;
5. *Invoice* adalah suatu dokumen yang digunakan sebagai pernyataan penagihan yang dikeluarkan oleh penjual kepada pembeli dimana *invoice* tersebut berisi tentang perincian *item* yang di beli, harga satuan dan total harga, serta tanggal pembelinya. Lembar *invoice* merupakan bukti transaksi penjualan yang dilakukan secara kredit. Adapun fungsi *invoice*, adalah sebagai berikut :
  - a. Sebagai informasi mengenai barang atau jasa yang dibeli konsumen;

- b. Sebagai informasi besarnya tagihan dan termin pembayaran yang harus dilakukan konsumen;
- c. Sebagai rujukan jika terjadi kesalahan dalam pengiriman barang atau perhitungan total tagihan.

Beberapa komponen di dalam *invoice* :

- a. Nomor urut *invoice*;
  - b. Nomor order;
  - c. Detail barang;
  - d. Sub total;
  - e. Biaya pengiriman;
  - f. Total biaya;
  - g. Alamat tujuan;
  - h. Nama kapal;
  - i. Tanggal keberangkatan;
  - j. Nomor *container*.
6. Proses Relokasi , Setelah kontainer keluar dari pelabuhan melalui proses bea dan cukai yang berlaku, *container* diangkut menuju tempat yang di tentukan. Tujuan pengangkutan ini adalah untuk menurunkan isi dari *container* tersebut (*unloading*). Kemudian, setelah *container* tersebut dikeluarkan isinya, *container* akan dibersihkan bagian dalamnya di depo dan dilakukan pengecekan apakah terjadi kerusakan atau tidak. Setelah dibersihkan bagian dalamnya, pihak depo melakukan pengecekan terhadap kondisi *container* tersebut. Hal ini bertujuan untuk memastikan kondisi kelayakgunaan dari *container* tersebut. Apabila *container* masih layak dan sesuai dengan standar untuk digunakan, maka selanjutnya *container* akan disusun di lapangan depo.

#### 4.1.5 Bisnis Utama (*Core Business*)

Seperti diketahui bahwa bisnis PT. Lebah Samudra *Trans* adalah pengiriman barang (*cargo*) via darat dan laut . maka sehubungan dengan



hal tersebut maka pengiriman barang (*cargo*) menggunakan kontainer dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) jenis :

1. FCL (*Full Container Load*)

Adalah pengiriman barang menggunakan kontainer, dimana dalam hal ini barang dalam *container* tersebut atas nama seorang *eksportir* (pengirim);

2. LCL (*Less than Container Load*)

Adalah pengiriman barang dengan menggunakan *container*, dimana barang dalam *container* tersebut milik beberapa *eksportir* (pengirim). PT. Lebah Samudra Trans mempunyai bisnis utama dalam bidang LCL *cargo*, disamping itu juga tetap menangani usaha pengiriman barang (*cargo*) dalam bentuk FCL.

#### 4.1.6 Personalia

Proses rekrutmen yang dilakukan pada perusahaan PT. Lebah Samudra *Trans* ini sendiri terdiri dari beberapa tahapan tes yang diberikan, seperti: Psikotest, tes wawancara, tes kesehatan dan lain sebagainya. Hal tersebut dilakukan untuk menyaring, menyeleksi semua calon pegawai untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia sesuai kebutuhan, agar dapat bekerja secara kompeten dan akuntable. Dengan demikian pekerjaan yang ada bisa mudah dipahami dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, sehingga menghasilkan *income/input* atau memperoleh hasil kerja yang sesuai.

#### 4.1.7 Jumlah Karyawan

PT. Lebah Samudra *Trans* memiliki tenaga kerja sebanyak 14 (empat belas) orang terdiri dari :

1. *Director* : 1 orang;
2. *Deputy Director* : 1 orang;
3. *Marketing Manager* : 1 orang;
4. *Documen Manager* : 1 orang;

5. *General Affair Manager* : 1 orang;
6. *Fianance Accounting* : 1 orang;
7. *Sales* : 2 orang;
8. *Operasional* : 1 orang;
9. *Customer Service* : 1 orang;
10. *Courier* : 1 orang;
11. *Staff* : 3 orang.

#### 4.1.8 Kualitas karyawan

Adapun tingkat pendidikan karyawan perusahaan PT. Lebah Samudra *Trans* adalah sebagai berikut :

1. Pendidikan SMA : 9 orang;
2. Pendidikan Diploma 3 : 1 orang;
3. Pendidikan Strata 1 : 4 orang.

Tabel 4.1 Komposisi Pendidikan Pegawai, dan Jabatan PT. Lebah Samudra *Trans*

Sumber : Data PT. Lebah Samudra *Trans*

No	Bagian	Tingkat Pendidikan			Jumlah
		S1	D3	SMA	
1	Keuangan	2	1	0	3
2	Umum	0	0	7	7
3	Pemasaran	2	0	0	2
3	Gudang/Depo	0	0	2	2
Jumlah		4	1	9	14

## 4.2 ANALISIS DATA

### 4.2.1 Syarat Dan Ketentuan pengiriman barang melalui PT. Lebah Samudra *Trans*

Setelah penulis melakukan penelitian dengan metode wawancara, maka hasil yang di dapatkan dari PT. Lebah Samudra *Trans* dalam melaksanakan pengangkutan barang melalui darat selama ini telah dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah disepakati oleh pihak PT. Lebah Samudra *trans* dan pengirim

Bapak Muhammad Mas'ud sebagai pimpinan PT Lebah Samudra Trans mengungkapkan bahwa “Selama ini pelaksanaan pengiriman paket barang melalui darat harus sesuai dengan prosedur pengiriman barang yang dibuat oleh PT. Lebah Samudra Trans, sebelum PT. Lebah Samudra *Trans* menerima barang yang akan diangkut, pihak pengirim harus menyepakati perjanjian yang dibuat oleh PT. Lebah Samudra *Trans*”. Persyaratan dalam pengiriman melalui PT. Lebah Samudra *Trans* adalah sebagai berikut :

1. Pengirim harus memberi tahu data Perusahaan / Perorangan seperti Alamat , Nama , Nomor telpon pengirim;
2. Pengirim harus mencantumkan nama Perusahaan / Perorangan yang menerima secara detail , dan dimana barang tersebut akan dikirim;
3. Minimal pengiriman 1 Kubik untuk benda padat , 1 kubik untuk benda cair dengan catatan packing aman dan tidak mudah bocor atau rusak;
4. Pengepakan barang yang akan dikirim menjadi tanggung jawab konsumen, termasuk penempatan barang-barang tertentu kedalam wadah / container / box yang disediakan pihak PT. Lebah Samudra *Trans*;
5. Untuk pengiriman benda berbahaya seperti cairan kimia mudah terbakar harus disertai dokumen pendukung dari pelayaran dan syahbandar;
6. PT. Lebah Samudra *Trans* tidak bertanggung jawab untuk berbagai/ setiap kerusakan atau kehilangan pada barang sebagai akibat dari ketidaksempurnaan pengepakan atau pembungkusan oleh pengguna jasa ini;
7. Pengguna jasa PT. Lebah Samudra *Trans* bertanggung jawab dalam menyatakan alamat yang jelas, benar dan lengkap dengan tujuan agar pengiriman dapat diangkut dengan baik.
8. PT. Lebah Samudra *Trans* tidak bertanggung jawab atas keterlambatan dan kerusakan ringan yang diakibatkan kelalaian dan



kesalahan pengguna jasa dalam memenuhi kewajiban-kewajiban diatas. Persyaratan tersebut wajib untuk di taati oleh pengirim yang akan menggunakan jasa PT. Lebah Samudra *Trans* , Saat pengguna jasa pengiriman barang menyerahkan barang untuk dikirim atau ditransportasikan melalui PT. Lebah Samudra *Trans*, Para pengguna jasa ini dianggap telah menerima dan menyetujui persyaratan pengangkutan atau pengiriman barang yang telah ditetapkan oleh Aditama Surya Express yang selanjutnya disebut sebagai SPP (Syarat-syarat standar pengiriman). Perjanjian pengiriman barang ini disebut sebagai perjanjian baku . Setiap Kali ada pengiriman barang melalui PT. Lebah Samudra *Trans* akan selalu dipantau dan di monitor setiap pergerakannya secara ketat di sepanjang rute pengiriman agar barang tersebut aman hingga sampai lokasi yang di tunjuk oleh pengirim.

PT. Lebah Samudra Trans Berhak menolak apabila pengirim tidak memenuhi syarat tersebut , Adapun barang yang dilarang untuk dikirim melalui PT. Lebah Samudra *Trans*:

1. Barang-barang berbahaya yang dapat atau mudah meledak, menyala atau terbakar sendiri (dapat dikirim dengan pembicaraan secara pribadi dengan pihak PT. Lebah Samudra *Trans*).
2. Narkotika atau obat terlarang;
3. Benda lainnya yang mengandung pornografi dan menyinggung kesusilaan;
4. Alkohol dan minuman keras tanpa adanya ijin dari Pihak Berwajib;
5. Tanaman dan hewan yang dilindungi;
6. Senjata api;
7. Perlengkapan dan peralatan judi;
8. Dan barang ilegal yang dilarang dan melanggar hukum di Indonesia.

Apabila pengguna layanan (pengirim barang) diketahui melanggar ketentuan syarat dan prosedur yang telah ditentukan atau ditetapkan oleh

pihak PT. Lebah Samudra *Trans*, maka Pihak PT. Lebah Samudra *Trans* tidak akan memproses pengiriman barang yang akan dikirim. PT. Lebah Samudra *Trans* akan memproses pengiriman barang tersebut apabila konsumen telah sepakat terhadap SPP (syarat standar pengiriman) yang telah diajukan oleh PT. Lebah Samudra *Trans*. Sebagaimana yang tercantum dalam SPP yang merupakan ketentuan pokok yang mengikat dan ketetapan yang tidak terpisahkan antara PT. Lebah Samudra *Trans* dengan pengguna layanan, apakah tertulis atau bentuk agreement (perjanjian) lainnya.

#### **4.2.2 Tanggung Jawab PT. Lebah Samudra *Trans* terhadap kerugian Pengirim**

Proses pengiriman barang melalui laut pastinya tidak terlepas dari adanya risiko. Risiko yang mungkin timbul adalah rusak atau hilangnya barang kiriman yang disebabkan karena bahaya-bahaya laut atau bahaya lain yang berhubungan dengan laut. Dengan adanya risiko tersebut, PT. Lebah Samudra *Trans* selaku perantara dalam proses pengiriman barang tersebut akan bertanggung jawab dengan catatan dilakukan investigasi terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan PT. Lebah Samudra *Trans* tidak serta merta mempercayai adanya kerusakan dan kehilangan oleh penerima.

PT. Lebah Samudra *Trans* akan mengirim Tim Investigasi untuk mengetahui penyebab Kerusakan dan Kehilangan tersebut dengan cara menelusuri dari awal barang tersebut di muat hingga sampai di tangan penerima. Karena sebelum melakukan pengiriman PT. Lebah Samudra *Trans* telah memastikan sejak barang kiriman tersebut dimuat di tempat muatan sampai di tempat pelabuhan dengan selamat, baik dan, menyesuaikan jadwal muatan barang sesuai order, mengirim Container yang bagus, mengirim truk sesuai waktu yang ditentukan. Sedangkan tanggung jawab secara dokumen adalah mengurus izin ke pihak Bea Cukai, perdagangan, pertanian. Atas kerusakan atau kehilangan barang

kiriman, eksportir tentunya mengalami kerugian. Sehingga PT. Lebah Samudra Trans dengan eksportir bersama-sama mencari jalan keluar dari permasalahan yang ada dengan jalan kekeluargaan dan musyawarah.

Cara tersebut diharapkan menemukan titik terang guna menyelesaikan permasalahan yang bersifat adil bagi pihak-pihak yang turut serta dalam proses pekerjaan itu. Persoalan lain muncul ketika barang kiriman telah diasuransikan oleh pemilik barang, artinya bahwa apabila barang kiriman telah diasuransikan dahulu sebelumnya sejak muat barang di pabrik, maka 49a n dilakukan *claim* kepada pihak asuransi yang bersangkutan. Sehingga apabila barang kiriman tersebut telah diasuransikan terlebih dahulu, maka PT Lebah Samudra *Trans* tidak serta merta melepaskan tanggung jawabnya. Artinya PT Lebah Samudra *Trans* memberikan tanggung jawab dalam bentuk pendampingan. Pendampingan yang dimaksud di sini adalah ditujukan bagi pemilik barang eksportir. Hal pertama yang harus dilakukan adalah mengumpulkan bukti-bukti, history kejadian, foto-foto, file-file dokumen yang terkait dengan ekspor dan pengangkutan. Setelah semua berkas tersebut dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah melakukan pelaporan. Kemudian secara bersamasama melakukan investigasi dimulai sejak barang meninggalkan gudang atau tempat penyimpanan di tempat yang disebut sebagai tempat pemberangkatan, berlanjut sepanjang trayek yang lazim dan berhenti pada salah satu tempat. dan mengajukan claim kerugian.

**i. Prosedur Klaim PT Lebah Samudra *Trans***

Prosedur klaim yang dapat ditempuh oleh konsumen akibat kerugian yang dialami konsumen akibat kelalaian PT. Lebah Samudra *Trans*, adalah sebagai berikut :

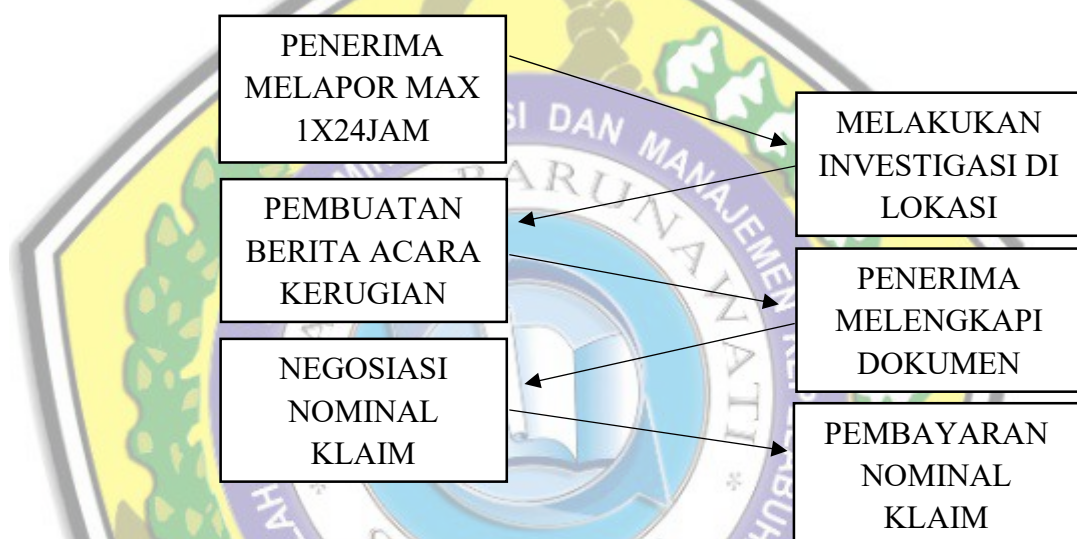
1. Setiap klaim atas kehilangan, kerusakan, yang disebabkan oleh pihak PT. Lebah Samudra *Trans*, pengirim barang (pengguna layanan) dengan permintaan terhadap kewajiban dan tanggung jawab PT. Lebah Samudra *Trans* harus sudah disampaikan oleh



pengirim dalam tulisan/Berita Acara disertai Lampiran Dokumen Minimal Surat Jalan dan telah diterima di PT. Lebah Samudra Trans selambat-lambatnya 1x24 Jam ketika barang tersebut seharusnya sudah diterima / tiba ditujuan;

2. Besarnya Jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari PT. Lebah Samudra *Trans*;
3. Besaran ganti rugi adalah dengan cara melakukan musyawarah dengan pemilik barang agar PT. Lebah Samudra Trans mendapat harga terbaik dan Pemilik Barang tidak merasa banyak dirugikan. Missal dengan memberi ganti rugi seharga pokok harga barang dari tempat produksi.

Sesuai dengan prosuder yang telah ditentukan oleh pihak PT. Lebah Samudra *Trans*, apabila terdapat barang yang tidak mengacu dengan ketentuan yang berlaku, sehingga pihak Perusahaan berhak menolak Apabila barang yang di kirim ternyata tidak sesuai dengan dokumen yang diberikan oleh pihak pengirim kepada pihak PT. Lebah Samudra *Trans*, maka proses klaim di anggap hangus dan apabila ada permasalahan lain yang di akibatkan tersebut dan isi maka tanggung jawab sepenuhnya di tanggung oleh pengirim.



Gambar 4.3 : Alur Klaim pada PT. Lebah Samudra *Trans*

Sumber : Data PT. Lebah Samudra *Trans*

## ii. **Research Gap**

Penulis menemukan celah perbedaan dalam wawancara antara pihak internal dan pihak eksternal yaitu proses klaim yang di sebutkan oleh pihak PT. Lebah Samudra *Trans* yang menyebutkan bahwa proses klaim maksimal 1x24 jam ternyata pihak eksternal mengatakan bahwa mereka pernah mengajukan klaim 2 hari setelah barang di terima , dengan cara negosiasi terlebih dahulu dengan pihak PT. Lebah Samudra *Trans*, dan peraturan tersebut tidak disebutkan oleh PT. Lebah Samudra *Trans* dalam kontrak pengiriman barang bahwa perihal tersebut dapat di negosiasikan.

Pihak eksternal juga mengatakan bahwa pembayaran ganti rugi pada barang yang hilang atau rusak atas kelalaian pihak PT. Lebah Samudra *Trans* yaitu dengan mengambil harga terendah dengan negosiasi yang alot dengan pihak eksternal tersebut , seharusnya bila mengacu pada peraturan yang ada dari Pihak PT. Lebah Samudra *Trans* harus mengganti seharga barang tersebut yang rusak atau hilang.

Penyebab masalah yang terjadi antara Pihak Internal dan Pihak Eksternal yaitu masalah kurang lengkapnya sosialisasi ketentuan dan syarat yang ada pada PT. Lebah Samudra *Trans* . yang menyebabkan munculnya perdebatan antara Pihak Internal dan Eksternal pada saat pihak Eksternal melakukan Klaim ke perusahaan. Kurang kuatnya pendirian PT. Lebah Samudra *Trans* terhadap peraturan yang dibuatnya membuat Pihak eksternal dengan mudah melakukan negosiasi. Untuk perihal ganti rugi seharusnya Pihak PT. Lebah Samudra *Trans* mengganti sesuai dengan apa yang tercantum dalam peraturan Perusahaan.

Akibat dari masalah yang terjadi adalah adanya perdebatan antara Pihak PT. Lebah Samudra *Trans* dengan pihak Eksternal dikarenakan kurangnya sosialisasi Ketentuan dan syarat. Pihak Eksternal merasa di rugikan dengan ganti rugi yang terkadang di bawah harga barang tersebut.

Solusi dari masalah tersebut adalah pihak PT. Lebah Samudra Trans harus memberi tahu pihak eksternal secara rinci ketentuan dan syarat agar pihak eksternal tidak merasa di rugikan dan untuk PT. lebah Samudra Trans tidak boleh menegosiasikan apapun yang sudah menjadi peraturan tertulis dari Perusahaan





## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab empat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh PT. Lebah Samudra *Trans* tentang tata cara pengangkutan barang, pemeriksaan barang, biaya pengiriman, larangan pengiriman dan tentang ganti kerugian harus ditaati oleh pengirim/pengguna jasa . Surat Perjanjian Pengiriman harus diisi dengan nama dan alamat yang jelas, benar dan terbaca agar barang atau dokumen yang akan dikirim bisa sampai ke tempat yang dituju. Apabila Pengirim/pengguna jasa telah sepakat terhadap ketentuan pengiriman yang telah diajukan oleh PT. Lebah Samudra *Trans*. Sebagaimana tercantum dalam ketentuan pengiriman yang mengikat dan ketetapan yang tidak terpisahkan antara PT. Lebah Samudra *Trans* dengan pengirim/pengguna jasa;
2. Tanggung Jawab PT. Lebah Samudra *Trans* dalam pengiriman barang yang tercantum pada surat perjanjian yang dibuat kedua belah pihak , kedua belah pihak harus mentaati hal tersebut . pihak pengirim juga harus mengikuti prosedur klaim yang telah dibuat oleh PT. Lebah Samudra *Trans*. Tanggung jawab perusahaan pengiriman terhadap barang-barang yang tidak selamat/rusak yaitu mengganti kerugian kepada pemilik barang berupa penggantian minimum sejumlah Nominal harga barang yang hilang/rusak atau minimal sesuai dengan harga pokok produksi;
3. Upaya klaim yang dapat ditempuh oleh pengirim yang telah dirugikan atas kehilangan atau kerusakan barang adalah dengan mengajukan klaim barang dengan melalui syarat dan prosedur yang telah ditetapkan oleh PT. Lebah Samudra *Trans* yaitu maksimal 1x24jam setelah barang diterima. penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan harga minimum

barang yang tertera/ dicantumkan dalam surat perjanjian pengiriman. Apabila perusahaan dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, maka ia dapat dibebaskan dari tuntutan penggantian kerugian.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab empat, maka saran penulis untuk PT. Lebah Samudra *Trans* adalah :

1. Syarat dan ketentuan yang dibuat PT. Lebah Samudra *Trans* sebagai pihak Jasa Pengiriman harus tidak memberatkan pengirim dan tidak merugikan Pihak PT. Lebah Samudra *Trans* itu sendiri bisa dikatakan saling menguntungkan antara pihak Jasa Pengiriman (*Shipper*) dan Pihak Pengirim . agar untuk kedepannya PT. Lebah Samudra *Trans* semakin maju memiliki banyak *Customer* baru dan *Customer* lama tidak merasa kecewa;
2. PT. Lebah Samudra harusnya mengganti sesuai dengan harga barang sesuai dengan harga barang yang hilang dan rusak dengan catatan pengirim harus melampirkan nota dan dokumen dari barang tersebut . dan pihak PT. Lebah Samudra *Trans* berhak tidak mengganti apabila isi dari barang tersebut tidak sesuai dengan dokumen yang diberikan pengirim.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhamad. 1990. Hukum Perikatan. Bandung : PT.Citra Aditya Bakti
- Adji, Sution Usman, dkk. 1990. Hukum Pengangkutan di Indonesia, Jakarta: Rineka Cipta. Arrasjid Chainur
- Bogdan, Robert C. dan Biklen Kopp Sari, 1982, *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston London.: Allyn and Bacon, Inc
- James P. Spradley. 2007. Metode Etnografi. Yogyakarta: Tiara Wacana, . Edisi II
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaj. 2006. Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Jakarta, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 84
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta:Penerbit Erlangga Edisi 13 Jilid 1
- Lincoln, Yvonna S & Egon G. Guba. 1985. *Naturalistic Inquiry*. California: Sage
- Lofland dan Lofland dikutip oleh Dr.Lexy J Moleong, 2006. Metode Penelitian Kualitatif, bandung : Rosdakarya
- M.N. Nasution, 2007, Manajemen Transportasi, Bogor, Ghalia Indonesia, hlm 202.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, Lexy J. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- PT. Lebah Samudra Trans, Galeri Profil Perusahaan <https://pt-lebah-samudra-trans-expedisi.business.site/>
- PT. Meratus Line Surabaya <https://www.meratuline.com>
- R.Subekti. 1995. Aneka Perjanjian. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Sinta Uli. 2006 Pengangkutan: Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport Angkutan Laut, Angkutan Darat, dan Angkutan Udara, Medan: USU press, hal 20
- Sri Rejeki Hartono, SH. 1980. Pengangkutan dan Hukum Pengangkutan Darat. Penerbit: UNDIP, hlm 8.
- Sugiyono. 1998. Metodologi Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, 2000, Metode Riset : Aplikasinya dalam Pemasaran. Jakarta : Rineka Cipta



Sution Usman Adji, Djoko Prakoso dkk.1990 Hukum Pengangkutan Di Indonesia,  
Jakarta : Rineka Cipta, hlm6-7



## LAMPIRAN

### Lampiran 1.1 Hasil wawancara dengan pihak terkait

<b>Nama Narasumber dan Jabatan :</b> Bapak Muh. Mas'ud / Pimpinan Perusahaan
<b>Topik wawancara :</b> Apa Syarat dan ketentuan pengiriman PT. Lebah Samudra <i>Trans</i>
<b>Hasil wawancara :</b> Selama ini pelaksanaan pengiriman paket barang melalui darat dan laut harus sesuai dengan prosedur pengiriman barang yang dibuat oleh PT. Lebah Samudra <i>Trans</i> , sebelum PT. Lebah Samudra <i>Trans</i> menerima barang yang akan diangkut, pihak pengirim harus menyepakati perjanjian yang dibuat oleh PT. Lebah Samudra <i>Trans</i> , perjanjian tersebut meliputi <ol style="list-style-type: none"><li>9. Pengirim harus memberi tahu data Perusahaan / Perorangan seperti Alamat , Nama , Nomor telpon pengirim;</li><li>10. Pengirim harus mencantumkan nama Perusahaan / Perorangan yang menerima secara detail , dan dimana barang tersebut akan dikirim;</li><li>11. Minimal pengiriman 1 Kubik untuk benda padat , 1 kubik untuk benda cair dengan catatan packing aman dan tidak mudah bocor atau rusak;</li><li>12. Pengepakan barang yang akan dikirim menjadi tanggung jawab konsumen, termasuk penempatan barang-barang tertentu kedalam wadah / container / box yang disediakan pihak PT. Lebah Samudra <i>Trans</i>;</li><li>13. Untuk pengiriman benda berbahaya seperti cairan kimia mudah terbakar harus disertai dokumen pendukung dari pelayaran dan syahbandar;</li><li>14. PT. Lebah Samudra <i>Trans</i> tidak bertanggung jawab untuk berbagai/ setiap kerusakan atau kehilangan pada barang sebagai akibat dari ketidaksempurnaan pengepakan atau pembungkusan oleh pengguna jasa ini;</li><li>15. Pengguna jasa PT. Lebah Samudra <i>Trans</i> bertanggung jawab dalam menyatakan alamat yang jelas, benar dan lengkap dengan tujuan agar pengiriman dapat diangkut dengan baik.</li></ol>

<p><b>Nama Narasumber dan Jabatan :</b> Bapak Muh. Mas'ud / Pimpinan Perusahaan</p>
<p><b>Topik wawancara :</b> Bagaimana Tanggun Jawab Perusahaan dalam menangani kerugian Konsumen ?</p>
<p><b>Hasil wawancara :</b> selama ini perusahaan saya akan bertanggung jawab penuh atas kerusakan dan kehilangan barang yang berada dalam tanggung jawab kami , dengan catatan kami akan melakukan investigasi terlebih dahulu apakah benar barang tersebut benar rusak dalam penanganan kami atau pada saat masih berada di tangan konsumen . untuk ganti rugi kami biasa membicarakan hal tersebut secara kekeluargaan dengan konsumen yang merasa di rugikan.</p>

<p><b>Nama Narasumber dan Jabatan :</b> Mbak Shinta / HRD</p>
<p><b>Topik wawancara :</b> bagaimana Prosedur klaim yang dapat di tempuh Konsumen ?</p>
<p><b>Hasil wawancara :</b> prosedur yang diterapkan pada Perusahaan adalah melapor maksimal 1x24 jam setelah barang sampai di lokasi , melakukan investigasi masalah , pembuatan berita acara kehilangan , melengkapi dokumen barang yang hilang / rusak , proses negosiasi harga , pencairan dana klaim</p>

<p><b>Nama Narasumber dan Jabatan :</b> Pak Wawan / Kustomer PT. Lebah Samudra Trans</p>
<p><b>Topik wawancara :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah bapak pernah melakukan proses klaim kerusakan / kehilangan barang pada PT. Lebah Samudra Trans ?</li> <li>2. Apakah bapak menggunakan prosedur sesuai dengan peraturan PT. Lebah Samudra Trans</li> </ol>



**Hasil wawancara :**

1. Saya pernah mengalami kerusakan barang , dan PT. Lebah Samudra Trans sangat bertanggung jawab atas kejadian tersebut . dan saya sangat senang atas tanggung jawab yang di berikan PT. Lebah Samudra Trans
2. Prosedur yang ada pada PT. Lebah Samudra Trans dapat di negosiasikan secara kekeluargaan , dalam arti peraturan yang ada dapat berubah sesuai dengan negosiasi yang saling menguntungkan antara saya dan perusahaan seperti halnya saya pernah mengajukan klaim 2x24 jam . dan untuk ganti rugi PT. Lebah Samudra *Trans* berpatokan pada harga terendah.

Sumber : Wawancara Penulis, 2020



## Lampiran 1.2 Surat Ijin Penelitian


**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN  
STIAMAK BARUNAWATI**

Jl. Perak Barat 173 Surabaya  
Website : [www.stiamak.ac.id](http://www.stiamak.ac.id)

Telp. (031) 3291096  
E-mail : [info@stiamak.ac.id](mailto:info@stiamak.ac.id)

Nomor : SKL / 1005 / STIAMAK / VI / 2020 Surabaya, 09 Juni 2020  
Klasifikasi : Biasa  
Lampiran : - Yth. Pimpinan  
Perihal : Permohonan ijin penelitian Skripsi PT. Lebah Samudra Trans

di

**SURABAYA**

1. Sehubungan dengan Kalender Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya Tahun 2019/2020, dan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan mahasiswa STIAMAK Barunawati Surabaya, untuk kepentingan dimaksud STIAMAK Barunawati menugaskan para mahasiswa Semester akhir untuk melaksanakan penelitian dan menyusun laporan Tugas Akhir/Skripsi.
2. Tersebut butir 1 di atas, bersama ini mohon perkenan Bapak/Ibu memberikan ijin kepada mahasiswa kami, atas nama:
  - a. Nama : Firdaus Budi Utama
  - b. NIM : 161011390

Untuk melaksanakan Penelitian di perusahaan PT. Lebah Samudra Trans yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun jadwal pelaksanaan penelitian kami menyesuaikan kesiapan Perusahaan dapat menerima mahasiswa kami.

3. Demikian atas perhatian dan persetujuannya kami mengucapkan terima kasih.

**STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA  
KETUA**

**NUGROHO DWI P. S.Psi, M.Sc**

**NIDN : 8831290019**

Sumber : Stiamak Barunawati Surabaya, 2020



Lampiran 1.3 Surat Persetujuan Penelitian



Sumber : PT.Lebah Samudra *Trans*,2020



Lampiran 1.4 Gambar Berita Acara Kerusakan / Keterlambatan PT. Lebah Samudra Trans



## PT. LEBAH SAMUDRA TRANS

Office : Jl. Teluk Aru Utara Asrama No.3A Surabaya

Phone/ fax : 031 - 3283995 / 081231464479

Email: lebah.samudra@gmail.com

### BERITA ACARA

Order No : LST/0079-IV/2020  
 Kapal/Truck : Km. Meratus Padang 08  
 Countainer : FCL ( Door – Door )  
 Etd : 27 April 2020

Pengirim : PT. PAYUNG ASLI  
 SOLO

Penerima : SISILIA  
 Jl. Petra No.52 Karang panjang  
 ( Bp. Rudi Chandra : 0812 3169 4245 )  
 Ambon

Nama Barang	No. Cont	Jumlah	M <sup>3</sup>	Keterangan
BUKU TULIS	DFSU 319381-7	1 Unit	1 x 20'	F 813742
		1 Unit	1 x 20'	

Penerima  
 TTD & Stempel Perusahaan



Surabaya, 27 April 2020



( ATIK )

Catatan:

1. Kehilangan/Kerusakan barang akibat verpacking kurang baik, sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengirim / penerima.
2. Barang yang mudah pecah / rusak, adalah sepenuhnya tanggung jawab dan resiko pengirim/penerima.
3. Packing/colly barang utuh, bila kedatangan isi kurang/hilang/rusak adalah diluar tanggung jawab ekspedisi.
4. Barang tergolong berbahaya harus dilaporkan secara tertulis sebelum penyerahan barang kepada ekspedisi.
5. Isi kurang tanggung jawab pengirim/penerima, ekspedisi meherima barang dalam keadaan tertutup/isi tidak diperiksa.
6. Ekspedisi tidak menanggung resiko akibat FORCE MAJURE , asuransi barang adalah tanggung jawab pengirim/penerima.
7. Barang harap diperiksa pada saat penerimaan/penyerahandan claim susulan tidak berlaku/tidak dilayani.

KEMBALI SURABAYA

Lampiran 1.5 Gambar Surat Tanda Terima Barang PT. Lebah Samudra *Trans*

**PT. LEBAH SAMUDRA TRANS**

Jl. Teluk Aru Utara Asrama No. 7 Surabaya  
Telp. / Fax. 031 - 3283995, HP. 081 231464479  
Email : lebah.samudra@gmail.com

## TANDA TERIMA BARANG

No : TTB

Telah Terima dari

Shipper : .....  
 Alamat Shipper : .....  
 No Pol Truck : .....  
 Tujuan : .....  
 No Container : .....  
 No. Seal : .....  
 Tanggal : .....

No	Nama / Jenis Barang	Jumlah Barang	V o l u m e			Keterangan
			p	x l	x t = Total	
			X	X	=	
			X	X	=	
			X	X	=	
			X	X	=	
			X	X	=	
			X	X	=	
			X	X	=	
			X	X	=	
			X	X	=	
			X	X	=	

Kondisi  FCL  
 LCL

Tally Man

Pengirim :

( )

( )

Keterangan :

1. Isi Tidak Diperiksa  
 2. No. Claim

Tujuan : • Palu • Banjarmasin • Menado / Bitung • Pangkalanbun • Ambon • Timika  
 • Kendari • Balikpapan • Sampit • Toli - Toli • Kupang • DII  
 • Makasar • Samarinda • Luwuk • Ternate • Jayapura

CS Dipindai dengan CamScanner

Sumber : PT. Lebah Samudra *Trans*, 2020



## Lampiran 1.6 Gambar Surat Jalan PT. Lebah Samudra Trans

No.	Jumlah Barang	JENIS BARANG	KETERANGAN
			Tujuan No. Cont : No. Seal :

Barang-barang tersebut diatas telah diterima dengan baik, Surabaya, Tanggal .....

Penerima,	Pembawa,	Pengirim,
( Nama / Stempel )	( Nama / Stempel )	( Nama / Stempel )
<b>Tujuan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palu</li> <li>• Kendari</li> <li>• Makasar</li> <li>• Banjarmasin</li> <li>• Balikpapan</li> <li>• Samarinda</li> <li>• Menado / Bitung</li> <li>• Sampit</li> <li>• Luwuk</li> <li>• Pangkalanbun</li> <li>• Toli - Toli</li> <li>• Ternate</li> <li>• Ambon</li> <li>• Kupang</li> <li>• Jayapura</li> <li>• Timika</li> <li>• DII</li> </ul>		

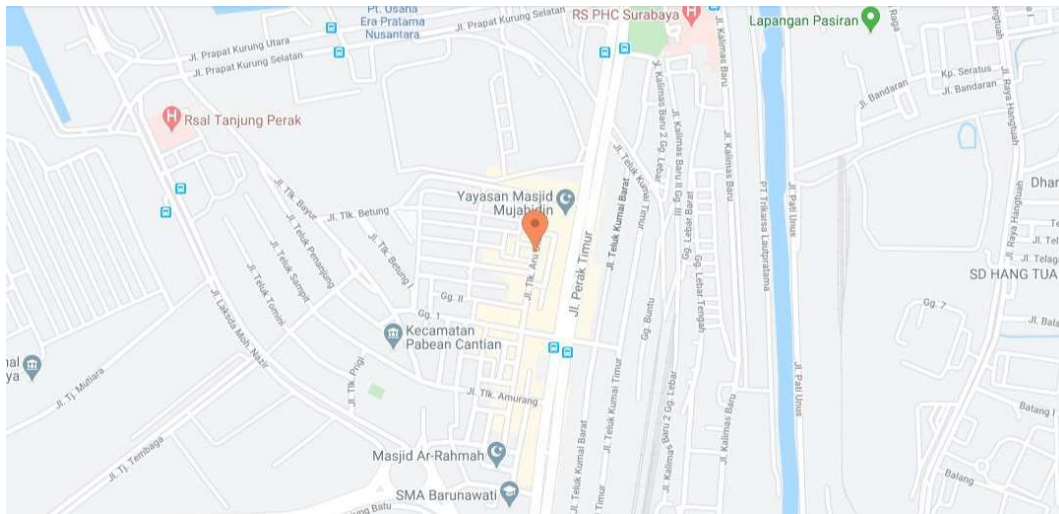
CS Dipindai dengan CamScanner

Sumber : PT. Lebah Samudra Trans, 2020



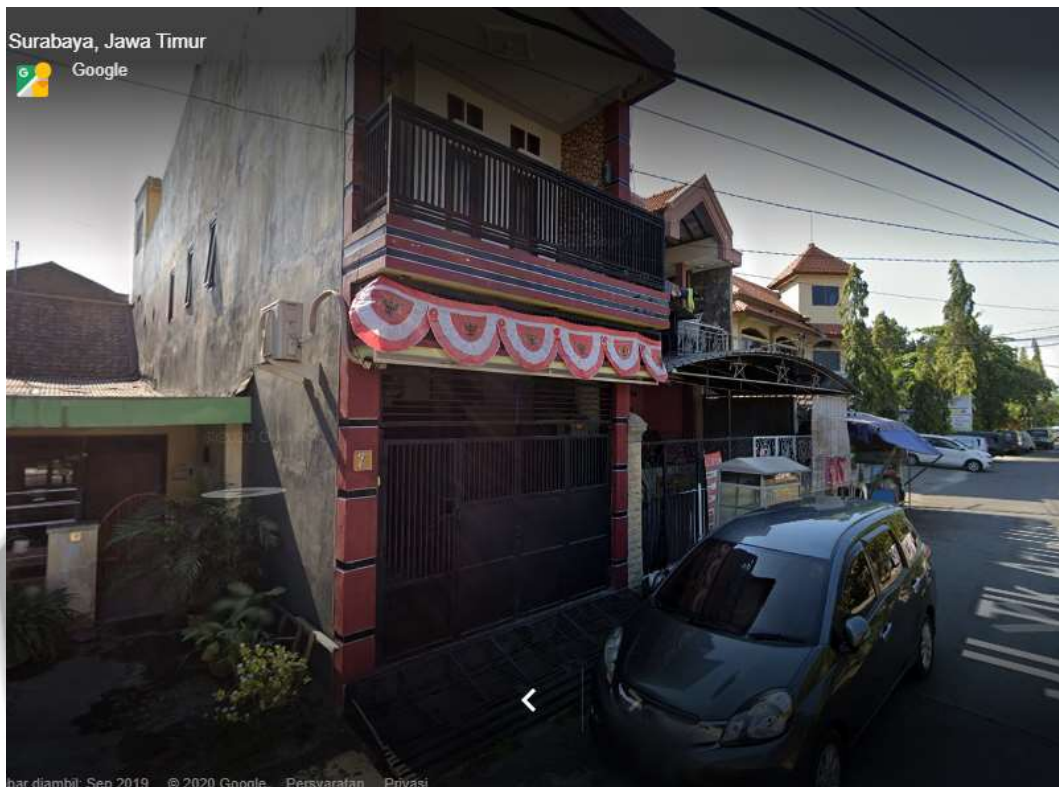


Lampiran 1.7 Gambar Lokasi PT. Lebah Samudra *Trans*



Sumber : Google Maps,2020

Lampiran 1.8 Gambar Kantor PT. Lebah Samudra *Trans*



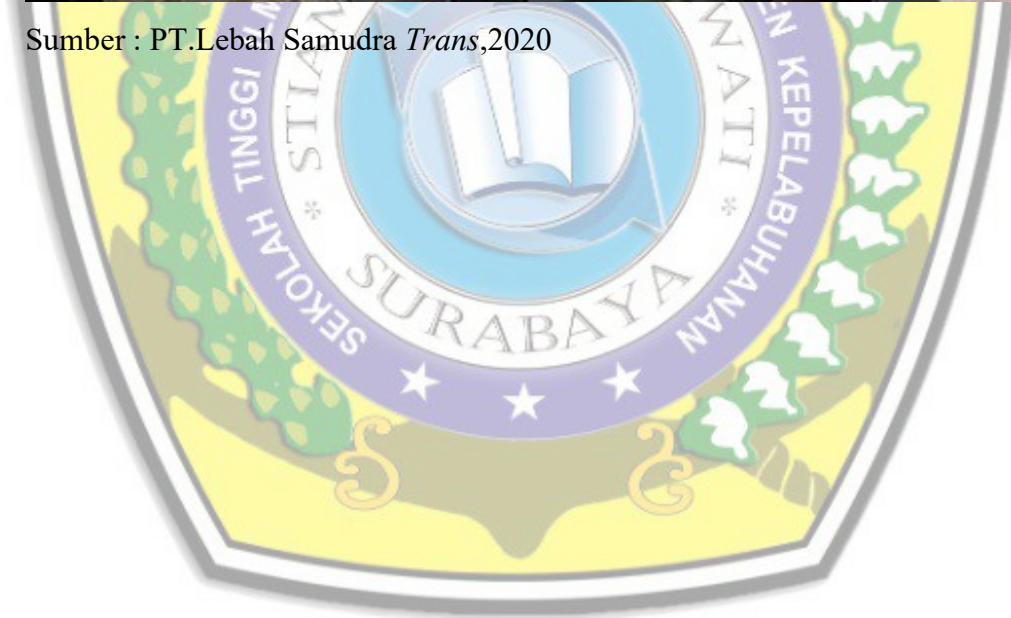
Sumber : Google Maps,2020



Lampiran 1.8 Gambar Proses Muat Barang kedalam *Container*



Sumber : PT.Lebah Samudra *Trans*,2020





Lampiran 1.9 Gambar *Packing* Barang yang baik



Sumber : PT.Lebah Samudra *Trans*,2020





Lampiran 1.10 Pengecekan dan pencatatan Jenis dan isi Barang sebelum muat



Sumber : PT.Lebah Samudra *Trans*,2020



Lampiran 1.11 Proses segel *Container*

Sumber : PT.Lebah Samudra *Trans*,2020



