

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