
MITIGASI RISIKO DAN KLAIM ASURANSI PENGIRIMAN BARANG EKSPOR PADA PERUSAHAAN INTERNASIONAL *FREIGHT FORWARDER* (Study Kasus pada PT. MSA Kargo Surakarta)

Handayani¹, Sarjiyanto²

^{1,2}Program Diploma Manajemen Perdagangan Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Jawa Tengah

Corresponding author: masyanto@staff.uns.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh penemuan studi lapangan bahwa eksportir pemula masih banyak yang tidak mengerti tentang risiko perdagangan internasional beserta mitigasinya. Sehingga dibutuhkan peran perusahaan *freight forwarder* untuk membantu pelaksanaan pengiriman barang ekspor supaya eksportir pemula tidak kesulitan dan mendapatkan jaminan atas pengiriman barang eksportnya. PT MSA Kargo adalah perusahaan bergerak dibidang jasa pengiriman barang dalam-maupun luar negeri yang mempunyai prinsip kerja *move fast-move save*. Bentuk perwujudan prinsip kerja tersebut adalah PT MSA Kargo melakukan inovasi produk jasa *ekspor handling* dengan menambahkan analisis risiko beserta mitigasinya. Hasil penelitian meliputi risiko yang muncul dalam pengiriman barang ekspor ada dua yaitu risiko pembayaran dan risiko pengiriman; analisis mitigasi risiko yang dilakukan MSA dilakukan melalui empat tahapan (identifikasi bahaya, penilaian risiko, manajemen risiko, dan komunikasi risiko); mekanisme klaim dilakukan saat eksportir melayangkan surat klaim kepada MSA yang akan diteruskan dan diurus oleh MSA kepada pihak perusahaan asuransi sebagai penanggung. Saran dari penelitian yaitu menambahkan konteks *buyer* pada analisis risiko untuk mencegah *non-payment*, dalam proses komunikasi risiko hendaknya MSA lebih bisa mempengaruhi eksportir untuk melakukan *cover* menyeluruh supaya MSA bisa melakukan pencegahan maksimal dan eksportir tidak rugi besar serta kredibilitas MSA akan tetap aman dimata konsumen.

Kata Kunci : Barang Ekspor, Manajemen risiko ekspor, klaim pengiriman barang ekspor.

ABSTRACT

This research it's based on the intern study that beginner exporters were still do not understand about international trade risks and the mitigation. It has needed the role of freight Forwarder Company to assist in the delivery of export goods and get a guarantee for that delivery. MSA Cargo is a company bases in courier services for domestic and overseas, move fast-move safe is a work tenet in MSA Cargo. MSA Cargo do some innovation in export handling services by adding a risk analysis as well as mitigation to realize that tenet. This study told about the flow of risk management analysis and MSA Kargo's role in mitigating the risk and mechanism for claims if there is a loss of export shipment. This research used descriptive-qualitative methode. The case was analysis of risk and export goods insurance claims via air by MSA Kargo as a company with the services which designated by exporter as their tenet. Results of this study can be concluded that the risks of export goods delivery were risk of payment and delivery. Risk mitigation analysis conducted MSA carried out through four stages: hazard identification, risk assessment, risk management and risk communication. The mechanism for exporter claims was only there is damage or loss of export goods delivery and then will be forwarded to the MSA. Finally its will covered by the insurance company as an insurer. The researcher gives suggestion to add context of buyer on risk analysis to prevent non-payment, MSA Kargo should empasizes the danger that could happen if it doesn't mitigate early so the undesirable thing can not happen in the future.

Keywords: export goods, export risk management, export goods claims.

PENDAHULUAN

Proses perdagangan internasional tidak lepas dari ancaman risiko yang ditanggung oleh pelaku ekspor-impor. Pelaku perdagangan internasional harus memikirkan tentang pencegahan dan perlindungan atas kerugian

dengan tujuan untuk melindungi barang-barang yang akan dirugikan. Pengendalian risiko dilakukan dengan melakukan pemindahan kerugian yang mungkin terjadi kepada pihak lain (perusahaan asuransi) dengan membeli asuransi atau pertanggungan dilakukan secara juridis serta

objek pertanggungan yang jelas. Pertumbuhan premi maupun klaim pada lini usaha pengangkutan laut, rangka kapal, dan penerbangan dan satelit di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan yaitu mencapai 1394.8 % (AAUI annual report 2015, diolah). Perusahaan asuransi umum yang tercatat di Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) per 20 desember 2015 ada 84 (delapan puluh empat) perusahaan asuransi umum, ini menegaskan asuransi umum di Indonesia menunjukkan eksistensinya dalam memerankan tugasnya sebagai perusahaan jasa pertanggungan kerugian.

Fenomena di Indonesia pada saat ini menunjukkan bahwa pertumbuhan ekonomi dari sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sangat berkembang dan mampu bersaing dikancah internasional akan tetapi mereka masih belum sadar betul tentang kelebihan berasuransi. Banyak eksportir tidak mengetahui jika barang yang mereka kirim harus di-cover dengan asuransi, seperti barang *fragile* dan barang yang butuh penanganan khusus sangat diperlukan perlindungan dari perusahaan asuransi. Seorang eksportir yang masih baru dalam perasuransian dan ingin mengirim barang dengan dijamin oleh asuransi, bisa untuk memberi kuasa kepada perusahaan *forwarder* yang dipercaya untuk melakukan analisis ekspor dan melakukan kepengurusan polis dan klaim dengan kuasa eksportir, hal ini untuk menghindari terjadinya kasus polis yang tidak sesuai dan kasus klaim yang berbelit. Saat ini masih banyak dijumpai sengketa klaim asuransi yang dibawa ke ranah meja hijau. Secara umum pihak tertanggung yang membawa kasus sengketa klaim asuransi sampai kepada peradilan disebabkan karena ketidaksabaran, atau tidak mendapatkan toleransi, atau proses negosiasi yang sangat lama dan berbelit-belit dengan penanggung, atau tuntutan ganti ruginya ditolak oleh penanggung.

Analisis risiko dalam melakukan perdagangan internasional harus diperhatikan dengan matang oleh eksportir dikarenakan ketidakpastian akan keselamatan pengangkutan barang baik melalui darat, udara, dan laut. Peran perusahaan jasa *forwarding* sangat membantu eksportir pemula dalam melakukan kegiatan ekspor dari kepengurusan dokumen, logistik, serta analisis risiko ekspor seperti packing barang, estimasi biaya pengangkut, lama pengiriman barang, hingga risiko pengangkutan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penelitian ini merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut: (1) Apa saja risiko yang muncul dalam melakukan kegiatan pengiriman barang ekspor? (2) Bagaimana analisis mitigasi risiko yang dilakukan oleh PT MSA Kargo cabang Solo terhadap pengiriman barang ekspor? (3) Bagaimana mekanisme klaim asuransi yang dilakukan PT MSA Kargo sebagai kuasa eksportir dalam proses pengiriman barang ekspor?

Maksud kajian Strategi Analisis dan Mitigasi Risiko Pengiriman Barang Ekspor oleh Freight Forwarder ini adalah: (1) Untuk mengetahui risiko yang muncul dalam melakukan kegiatan pengiriman barang ekspor. (2) Untuk mengetahui mitigasi risiko yang dilakukan oleh PT MSA Kargo cabang Solo terhadap pengiriman barang ekspor. (3) Untuk mengetahui mekanisme klaim asuransi yang dilakukan PT MSA Kargo sebagai kuasa eksportir dalam proses pengiriman barang ekspor. Manfaat yang diharapkan dari kajian Strategi Analisis dan Mitigasi Risiko Pengiriman Barang Ekspor oleh *Freight Forwarder* ini antara lain: (1) Diharapkan dapat menjadi referensi untuk melakukan analisis risiko beserta mitigasinya untuk eksportir pemula (2) Diharapkan dapat sebagai acuan melakukan proses klaim ekspor barang melalui udara

TINJAUAN PUSTAKA

Risiko dalam Perdagangan Internasional

Sebagaimana dinyatakan oleh Ardis-Comer (1987) seperti dikutip oleh Notosusastro (2013: 44) bahwa risiko didefinisikan sebagai kemungkinan terjadinya kejadian yang tidak diinginkan yang mengakibatkan suatu kerugian. Menurut Williams dan Heins (1967) seperti dikutip oleh Notosusastro (2013, p. 45) risiko adalah berbagai kemungkinan kejadian yang terjadi dalam satu situasi tertentu. Sedangkan Notosusastro (2013, p. 45) sendiri menyebutkan risiko adalah sebuah batasan, risiko merupakan suatu peristiwa yang terjadi, dimana kejadian tersebut tidak dapat diduga sebelumnya yang menimbulkan kerugian material maupun non material yang harus dihindari atau paling tidak perlu dijaga saat terjadi dampak kerugian, kerugiannya yang paling kecil. Djojosoedarso (1999, p. 2) menyimpulkan bahwa risiko merupakan kemungkinan tak terduga dengan karakteristik, (a) merupakan ketidakpastian atas

terjadinya suatu peristiwa (b) merupakan ketidakpastian yang bila terjadi akan menimbulkan kerugian. Vaughan (1978) dikutip oleh Darmawi (2013: 18) mengemukakan beberapa definisi risiko, yaitu (a) *risk is the chance of loss*, risiko sama dengan kans kerugian, (b) *risk is the possibility of loss*, risiko adalah probabilitas suatu peristiwa, (c) *risk is uncertainty*, adanya risiko karena adanya ketidakpastian. Berdasarkan beberapa pandangan ahli dan studi literatur diatas, pengertian risiko merupakan ketidakpastian suatu peristiwa yang menimbulkan kerugian yang tidak dapat diduga sebelumnya.

Risiko Pada Kegiatan Ekspor

Pengertian ekspor adalah kegiatan menjual barang/jasa dari daerah pabean sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku (Purnamawati & Fatmawati, 2013, p. 12). Menurut Mankiw, et.al (2012, p. 184) ekspor adalah barang dan jasa yang diproduksi didalam negeri untuk dijual ke luar negeri. Dari pengertian yang sudah dijelaskan, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa ekspor adalah kegiatan perseorangan atau badan hukum yang melakukan kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean dengan mematuhi ketentuan yang berlaku. Ekspor merupakan bagian dari perdagangan internasional yang tidak lepas dari risiko-risiko yang akan menimbulkan kerugian, jadi bisa disimpulkan risiko ekspor merupakan kemungkinan terjadinya kejadian yang tidak diinginkan dari kegiatan yang ditimbulkan atas pengiriman barang atau jasa keluar daerah pabean yang mengakibatkan suatu kerugian.

Menurut Tandjung (2011, pp. 65-67) risiko ekspor meliputi bonafiditas, *non-payment*, fluktuasi kurs, transportasi, hukum, fraudulent, bencana alam/perang. Sedangkan Yusuf (2016) menyatakan bahwa resiko ekspor meliputi *payment risk*, *production risk*, *delivery risk*, *foreign exchange risk*. Dari penjelasan tersebut bisa disimpulkan bahwa risiko ekspor secara garis besar mempunyai dua risiko yaitu pada *payment* dan *shipment*. Risiko *payment* disini berupa bonafiditas importir, *non-payment*, fluktuasi kurs, hukum, dan fraudulent, sedangkan risiko *shipment* berupa transportasi dan bencana alam.

Risiko *payment* sangat bisa diminimalisir oleh eksportir sendiri dengan cara studi kasus dan lebih teliti dalam melakukan kontrak dagang,

akan tetapi risiko *shipment* tidak bisa dilakukan sendiri oleh eksportir.

Mitigasi Risiko

Risiko atau kejadian yang tidak pasti mampu menembus jauh kedalam seluruh kegiatan usaha, oleh karena itu para pelaku usaha harus berusaha untuk mencegah dan atau berusaha menekan sekecil mungkin dampak kerugian bila risiko terjadi. Tidak sedikit pelaku usaha yang gagal dalam menjalankan usahanya dikarenakan kurang-berhasilan mengelola risiko usaha atau telah mengabaikan risiko-risiko yang melekat pada sumber daya yang dikelolanya. Risiko usaha mempunyai banya aspek terkait pada sisi internal maupun eksternal pada suatu perusahaan usaha. Sama halnya dengan risiko dalam perdagangan internasional, pelaku usaha perdagangan internasional harus memperhatikan betul risiko-risiko yang akan ditimbulkan dan mengelolanya dengan baik dengan melakukan mitigasi risiko secara dini.

Dalam COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission*) *Integrated Framework 2004* mitigasi risiko disebut sebagai *risk response* yaitu proses mengidentifikasi dan mengevaluasi respons yang memungkinkan terkait pada risiko yang akan dihadapi. *Risk response* dilakukan dengan melakukan empat pendekatan untuk menindaklanjuti sesuai toleransi risiko yang telah ditetapkan, yaitu dengan metode hindari (*avoid*), kurangi (*reduce*), berbagi dengan pihak ketiga (*share*), dan terima (*accept*). Darmawi (2013, p. 78) mengemukakan bahwa penanganan/mitigasi risiko dilakukan melalui dua pendekatan dasar yaitu pengendalian risiko (*risk control*) dan pembiayaan risiko (*risk financing*). *Risk control* dijalankan dengan metode menghindari risiko, mengendalikan kerugian, pemisahan, kombinasi atau pooling, dan pemindahan risiko. *Risk financing* dijalankan dengan metode pemindahan risiko melalui pembelian asuransi, melakukan retensi atau menanggung risiko.

Djojosoedarso (1999, p. 1) menyebutkan risiko harus diolah untuk dilakukan penanggulangan/ mitigasi atas risiko-risiko yang akan terjadi. Mitigasi yang akan dilakukan didapat dengan melakukan pendekatan risiko sebagai berikut; (a) berusaha untuk mengidentifikasi unsur-unsur ketidakpastian dan tipe-tipe risiko yang dihadapi bisnisnya, (b) berusaha untuk menghindari dan menanggulangi

semua unsur ketidakpastian, misalnya dengan membuat perencanaan yang baik dan cermat, (c) berusaha untuk mengetahui korelasi dan konsekuensi antar peristiwa, sehingga dapat diketahui risiko-risiko yang terkandung didalamnya, (d) berusaha untuk mencari dan mengambil langkah-langkah untuk menangani risiko-risiko yang telah berhasil diidentifikasi. Suryanto (2010, p. 18) mitigasi risiko adalah suatu metodologi sistematis yang digunakan oleh manajemen untuk mengurangi risiko yang dapat dicapai melalui : (a) *Risk Assumption*; menerima risiko potensial dan terus beroperasi sesuai tujuan awal untuk menerapkan kontrol untuk menurunkan risiko ke tingkat yang dapat diterima, (b) *Risk Avoidance*; menghindari risiko dengan menghilangkan penyebab risiko dan/ atau konsekuensinya, (c) *Risk Limitation*; membatasi risiko dengan menerapkan kontrol yang meminimalkan dampak merugikan dari ancaman yang berlangsung, (d) *Risk Planning*; mengelola risiko dengan membangun rencana mitigasi risiko yang memprioritaskan, menerapkan, dan memelihara kontrol. (e) *Research and Acknowledgment*; menyadari kelemahan atau cacat dan meneliti sebuah kontrol untuk memperbaiki kerentanan, (f) *Risk Transference*, melakukan transfer risiko dengan menggunakan pilihan pihak ketiga untuk mengganti kerugian seperti pembelian asuransi. Menurut Tandjung (2011, p. 68) mitigasi risiko ekspor adalah tindakan pencegahan terjadinya kerugian yang besar dengan cara menganalisis risiko ekspor, yaitu : (a) *Payment risk*; eksportir harus mempelajari kasus-kasus yang pernah terjadi dan meneliti modus-modus operasinya agar mudah mempelajari gejala yang mengarah pada motif penipuan. (b) *Shipment risk*; eksportir dalam hal ini harus bersikap “sedia payung sebelum hujan” dengan menjamin barang dagangannya melalui *cargo insurance policy*. Adanya asuransi ini bisa memitigasi kerugian atau proteksi terhadap kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang akan diderita atas barang yang terkena risiko selama *shipment* yang dijamin dalam polis. Dari berbagai definisi yang telah dipaparkan, bisa disimpulkan bahwa mitigasi risiko adalah strategi pengelolaan risiko dengan mengambil alternatif keputusan yang dilakukan dengan cara melakukan manajemen risiko, yaitu melakukan pendekatan pencegahan risiko, minimal dapat menghindari terjadinya kerugian yang besar.

Asuransi Pengangkutan Barang

Sri Redjeki Hartono (1995) dikutip oleh Ganie (2011, p. 44) mengemukakan bahwa fungsi dasar asuransi ialah suatu upaya untuk menanggulangi ketidakpastian terhadap kerugian-kerugian yang bersifat murni. Darmawi (2013, p.103) menegaskan bahwa asuransi merupakan sarana yang paling penting pada teknik transfer risiko dan merupakan dasar dari kebanyakan program manajemen risiko.

Menurut Tandjung (2011, p. 229) asuransi muatan dibagi menjadi dua yaitu *cargo marine insurance* yaitu asuransi yang ditutup oleh pemilik barang atas kemungkinan kerugian yang disebabkan oleh kerusakan atau kehilangan barang selama dalam perjalanan dan *cargo liability insurance* yaitu asuransi yang ditutup oleh pengangkut atas kemungkinan kerugian yang disebabkan oleh adanya tuntutan dari pemilik barang karena terjadi kerusakan atau kehilangan barang. Menurut Salim (2000, p. 61) asuransi pengangkutan adalah asuransi yang fungsinya mengangkut barang-barang dagangan serta komoditi lainnya dengan alat angkut. Asuransi pengangkutan dibagi menjadi dua yaitu asuransi laut yaitu asuransi yang dari zaman dahulu hanya menutup kerugian-kerugian yang terjadi dilaut saja. Sedangkan menurut Djojosoedarso (1999, p. 173) asuransi pengangkutan adalah asuransi yang berkenaan dengan barang-barang dalam transit atau barang-barang yang sedang ditangani perusahaan pengangkutan. Dari pengertian yang sudah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa asuransi pengangkutan adalah pertanggungan dari penanggung polis kepada yang bertanggung dalam polis untuk memberikan jaminan terhadap kerugian atas objek pertanggungan pengangkutan baik yang terjadi dilaut, darat maupun udara sesuai klausul dari polis yang telah disepakati. Asuransi pengangkutan atau pengiriman barang diperlukan karena memberikan jaminan terhadap kerugian atau kerusakan atas objek pertanggungan sebagai akibat dari bahaya-bahaya yang bersifat *accidental* (Habibah, 2015, p. 1). Eksportir tidak bisa serta merta menuntut atas barang yang mengalami kerusakan, kerugian atau kehilangan atas barang ekspornya, hal ini dikarenakan adanya masing-masing pihak mempunyai kekebalan terhadap tuntutan-tuntutan, yaitu; Pihak pelayaran kebal terhadap segala tuntutan kerugian yang disebabkan adanya *perils* yang bersifat *accidental*, dan Pihak bank

kebal terhadap segala tuntutan kerugian yang disebabkan karena adanya dokumen-dokumen palsu.

Menurut Djojosoedarso (1999, p. 189) polis asuransi kargo udara adalah sertifikat perjanjian atas barang-barang (bukan bagasi penumpang), yang melindungi pemilik barang terhadap kemungkinan bahaya yang menimbulkan kerugian atau kerusakan termasuk yang diakibatkan karena pesawat pengangkut tertimpa bahaya. Dalam asuransi angkutan udara polis yang digunakan adalah polis gabungan (*comprehensive aircraft policy*) dan biasanya menggunakan *Lloyd's Aircraft*. Menurut Habibah (2015, p. 4) jenis-jenis kondisi pertanggungan yang ditanggung oleh perusahaan asuransi pada asuransi pengiriman barang melalui udara: TLO (*total loss only*) merupakan kondisi polis ini memberikan jaminan dalam hal barang atau objek yang dipertanggungkan mengalami kerugian total, yang-berarti:

- a. Musnah atau rusak seluruhnya, tidak berbentuk sama sekali hilang seluruhnya.
- b. Hilangnya hak atau kepentingan atas barang tersebut.
- c. Apabila biaya-biaya pemulihan atau pengembalian barang yang dipertanggungkan lebih besar dari harga barang tersebut ditempat tujuan, maka kerugian tersebut secara konstruktif dapat dikatakan kerugian total (*total loss*).

Kondisi *total loss* ini dibagi dalam dua jenis, yaitu *total loss of the goods* dan *total loss of the goods following total loss of the vessel*.

Institute Cargo Clauses "Air"

Institute Cargo Clauses "Air" adalah klausula yang lazim dipergunakan dalam pengangkutan melalui udara (*Air Cargo Insurance*), klausula ini berlaku secara International, termasuk perusahaan asuransi di Indonesia juga mempergunakan klausula ini dalam setiap penutupan asuransi pengangkutan melalui udara, dengan klausul sebagai berikut :

- a. *Electrical and Mechanical Derangement Exclusion Clause*
- b. *Institute Cargo Clauses (Air 1.1.90 (Excluding Sending by Post) (Revised Cl.16)*
- c. *Institute Cyber Attack Exclusion Clause – Cl.380 10/11/03*
- d. *Institute Radioactive Contamination Exclusion Clause – 1/10/90*
- e. *Institute Radioactive Contamination,*

Chemical, Biological, Bio-Chemical and Electromagnetic Weapons Exclusion Clause Cl.370 10/11/03

- f. *Paramount War Clause*
- g. *Rusting, Oxidation and Discolouration Exclusion Clause*
- h. *Sanction Limitation and Exclusion Clause (Lma 3100)*
- i. *Seepage and Pollution Exclusion Clause – Nma 1685*

Premi Asuransi

Menurut Djojosoedarso (1999, p. 121) premi adalah pembayaran dari tertanggung kepada penanggung sebagai imbalan jasa atas pengalihan risiko kepada penanggung. Faktor dalam menentukan tarif asuransi kerugian yaitu; (a) macam barang yang diasuransikan, (b) kondisi pertanggungan, (c) macam alat pengangkut barang dalam pengangkutan, (d) cara pengaturan barang dalam pengangkutan, (e) jangka waktu pertanggungan. Suyono (2007, p. 204) menerangkan premi asuransi adalah iuran berupa uang yang akan dibayarkan pada waktu tertentu yang harus dibayarkan oleh tertanggung kepada perusahaan asuransi yang menpertanggungkannya. Isi perjanjian antara lain memuat :

- 1) Rincian barang yang dikirim, seperti jumlah koli, merek, berat, jenis barang, serta cara membungkusnya.
- 2) Jenis angkutan. Jika dengan angkutan laut, maka perlu disebutkan nama kapal, tanggal muat, dan nomor B/L.
- 3) Jenis asuransi (*free of particular average, all risk, special risk*)
- 4) Perjalanan dari barang (misal dari gudang supplier di London sampai gudang consignee di Surabaya)
- 5) Jumlah yang diasuransikan.
- 6) Nama dan alamat yang ditanggung (pemegang polis)
- 7) Nama dan alamat dari perusahaan asuransi di tempat tujuan.
- 8) Jumlah sertifikat yang dibuat, dan salinan (*copy*) yang teratas akan diberi cap "*original*"
- 9) Tanggal dan tempat dikeluarkan, serta tandatangan yang menanggung asuransi. Sertifikat ini akan ditandatangani oleh tertanggung sebelum dikirim ke perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi dapat menyelesaikan sertifikat tersebut, dengan keterangan lebih lanjut oleh *forwarder* atau

EMKL bahwa tidak ada asuransi ganda.

Klaim Asuransi

Anwar (2009, p. 1) klaim adalah tuntutan penggantian kerugian atas timbulnya kejadian yang menyebabkan terjadinya kerusakan, penurunan mutu, kekurangan barang-barang yang menjadi tanggungjawab penanggung. Penyelesaian klaim asuransi harus dilengkapi dengan dokumen-dokumen pendukungnya untuk pertimbangan penanggung dalam menentukan jumlah kompensasi kerugian yang akan dibayar. Suyono (2007, p. 206) menerangkan dalam hal ini *claimant* harus menyerahkan dokumen-dokumen berikut :

- 1) Polis asuransi atau sertifikat asuransi
- 2) Salinan invoice dari barang serta jumlah freight yang telah dibayar.
- 3) Laporan dari surveyor.
- 4) Salinan dari surat-surat klaim dan jawabannya.
- 5) Keterangan dari laporan kehilangan, kekurangan, atau kerusakan.
- 6) Keterangan dari bukti pembayaran dari kerusakan atau penggantian.
- 7) Dokumen lain yang ada kaitannya hubungan dengan musibah ini.

Pihak yang diasuransikan atau *freight forwarder*-nya harus mengetahui bahwa tiap perbaikan atau penggantian yang dilakukan harus dapat diketahui terlebih dahulu oleh perusahaan asuransi atau perwakilannya. Persetujuan juga diperlukan, bila barang tidak dapat diperbaiki ditempat itu dan diperlukan untuk mengirimkannya kembali. Menurut Habibah (2015, p. 21) prosedur klaim adalah sebagai berikut:

- 1) Kewajiban Tertanggung
 - a. Tertanggung wajib mengambil langkah-langkah yang wajar untuk menyelamatkan, mencegah atau memperkecil kerugian.
 - b. Tertanggung wajib memberitahukan dengan segera kepada Penanggung, sesaat setelah diketahui adanya kerugian atau kerusakan atas obyek yang dipertangkan tersebut.
 - c. Menjamin bahwa semua hak terhadap perusahaan pelayaran atau pihak ketiga lainnya telah dijalankan dengan sebaik-baiknya.

- 2) Dokumen Pendukung Klaim

Dokumen pendukung klaim adalah dokumen-dokumen yang ikut mendukung klaim

yang timbul baik dilihat dari pembuktian terjadinya kerugian maupun tentang persyaratan-persyaratan yang berhubungan dengan pengangkutan dan tata-niaga barang-barang yang dipertanggungkan termasuk dokumen-dokumen yang mendukung besarnya nilai kerugian. Adapun dokumen-dokumen pendukung klaim Asuransi Pengangkutan Barang melalui laut adalah :

- a. *Invoice*
Dokumen yang berisikan jumlah, jenis barang dan harga barang atas objek pertanggungan yang akan dikirim.
- b. *Packing List*
Dokumen yang menerangkan rincian barang per-peti/per-kolli.
- c. *Certificate of Packing*
Persyaratan pembungkus yang layak (*sufficient packing*) suatu barang sudah ditentukan standardnya yang bertujuan untuk melindungi keselamatan barang dalam proses pengangkutan yang biasa disebut *Seaworthy Packing*, yang mengeluarkan *certificate of packing* ini adalah perusahaan profesional yang telah mengetahui metode pembungkus untuk setiap barang sesuai dengan sifat dan karakteristik barang yang dibungkusnya.
- d. *Bill of Loading (B/L)* atau *Air Way Bill (AWB)*
Surat yang membuktikan bahwa barang yang tercantum dalam dokumen dan sudah dimuat dalam kapal.
- e. *Certificate of Origin*
Suatu dokumen yang menerangkan asal negara barang yang bersangkutan.
- f. *Bukti Kekurangan*
Bukti kekurangan ini dalam pengangkutan laut biasanya disebut dengan istilah *Notice of Shortage (NoS)* atau *Certificate of Non Delivery (CoD)* atau *Except Bewijs (E.B.)*
- g. *Bukti Kerusakan*
Bukti kerusakan ini adalah suatu pernyataan dari perusahaan pengangkutan yang menerangkan bahwa barang yang diserahkan mengalami kerusakan. Bukti kerusakan ini biasanya disebut *Cargo Damage Report (CDR)* atau *Damage Cargo List (DCL)* atau *Claims Contatering Bewijs (CCB)*
- h. *Laporan Survey*
Surat pembuktian atas kekurangan atau kerusakan atas barang-barang yang dipertanggungkan.

i. Laporan Kebenaran Pemeriksaan (LPK)

Sesuai dengan ketentuan Inpress No.4 tahun 1985 tentang penugasan SGS yang melakukan survey atas barang-barang import Indonesia, maka SGS mengeluarkan Laporan Kebenaran Pemeriksaan terhadap barang-barang import yang meliputi quantity, harga, ongkos/biaya pengangkutan dari pada barang tersebut.

j. *General Average Declarastion*

Deklarasi *General Average* yang dikeluarkan oleh Nahkoda/*Shipping Company* ke *Average Adjuster* dalam hal terjadinya *General Average*.

k. Original Polis

Suatu bukti tertulis adanya pertanggungan atas pengangkutan barang-barang yang mengalami kerugian atau kerusakan atau kehilangan tersebut.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian adalah gambaran dari arahan penelitian yang disusun secara sistematis yang mengandung penjelasan secara singkat tentang metode penelitian yang digunakan (Sanusi, 2011, p. 13). Desain penelitian dapat dikategorikan beberapa macam, yaitu deskriptif, kausalitas, korelasional, tindakan, eksperimental, dan *grounded*.

Metode penelitian adalah proses pencarian kebenaran atau pembuktian terhadap fenomena yang dihadapi dengan melalui prosedur kerja tertentu yang dilihat dari sudut pandang dan penekanan pada objek yang akan diteliti sesuai tujuan penelitian (Subiyanto, 1999, p. 3). Tujuan penelitian dibagi menjadi tiga yaitu memperkaya ilmu pengetahuan yang telah ada, mencari dan menunjukkan masalah beserta pemecahan masalah, dan menyelesaikan masalah yang telah diketahui. Dimensi dari ketiga bentuk penelitian tersebut antara lain (1) *Disciplinary Researce*, penelitian untuk memperkaya ilmu engetahuan yang mana dimensi ini tergolong pada penelitian dasar. (2) *Subject-Matter Research*, penelitian untuk mencari dan menunjukkan masalah beserta pemecahannya yang mana dimensi ini tergolong pada penelitian riset, dan (3) *Problem-Solving Research*, penelitian untuk menyelesaikan masalah yang telah diketahui yang mana dimensi penelitian ini

tergolong pada penelitian riset dan pengembangan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *disciplinary researce* yang mana penulis memilih pendekatan metode deskriptif studi kasus mengenai analisis resiko dan klaim asuransi barang ekspor melalui udara oleh PT MSA Kargo dalam memenuhi peran sebagai perusahaan jasa forwarding yang ditunjuk eksportir sebagai kuasanya. Penulis melakukan observasi langsung dimulai tanggal 18 januari hingga 18 maret 2016. Penelitian ini dilakukan dikantor PT MSA Kargo Surakarta. Lokasi penelitian terletak di Jl. L.U. Adisucipto nomor 85 Colomadu – Solo 57176.

Data Penelitian

Jenis data

Jenis data penelitian dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan dicatat untuk pertama kali, sedangkan data sekunder adalah data hasil pengumpulan orang lain dengan maksud tersendiri dan mempunyai kategorisasi atau klasifikasi menurut keperluan mereka (Nasution, 1996, p. 143).

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dengan melakukan observasi lapangan terhadap mitigasi resiko dan pengurusan klaim barang ekspor rusak melalui pengiriman udara oleh PT MSA Kargo sebagai kuasa eksportir berupa dokumen premi asuransi, surat pengajuan klaim, dan dokumen pendukung untuk pengajuan klaim serta informasi-informasi tentang alur pengurusan klaim dari penanda-tanganan polis, hingga terjadinya kerugian eksportir. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data Asosiasi Asuransi Umum Indonesia mengenai premi dan klaim bruto asuransi umum triwulan III tahun 2015.

Sumber data

Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dengan melakukan observasi lapangan terhadap mitigasi resiko dan pengurusan klaim barang ekspor rusak melalui pengiriman udara oleh PT MSA Kargo sebagai kuasa eksportir. Data primer dalam penelitian ini akan berupa dokumen premi asuransi, surat pengajuan klaim, dan dokumen pendukung untuk pengajuan klaim serta informasi-informasi tentang alur pengurusan

klaim dari penanda-tanganan polis, hingga terjadinya kerugian eksportir. Data ini diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan Kepala SBU Airfreight di kantor MSA Kargo Solo.

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder dalam penelitian ini berupa data Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) mengenai premi dan klaim bruto asuransi umum triwulan III tahun 2015. Data ini diperoleh dari website resmi AAUI dan diolah sesuai kebutuhan penulis.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara

Wawancara yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan melalui wawancara mendalam (*indept interview*) dengan Kepala SBU Airfreight mengenai analisis resiko dan klaim asuransi barang ekspor melalui udara oleh PT MSA Kargo dalam memenuhi peran sebagai perusahaan jasa forwarding yang ditunjuk sebagai kuasa eksportir pada minggu ke-4 sd ke-7 magang yaitu tanggal 8 Februari sampai dengan 11 Maret 2016 yang disusun penulis sebagai pedoman wawancara. Teknik ini dilakukan agar lebih memahami proses yang sesungguhnya dilapangan. Dengan metode ini peneliti dapat mengumpulkan data tentang dokumen-dokumen ekspor, polis asuransi, dan pengajuan klaim.

Daftar pertanyaan yang diajukan antara lain :

- 1) Dalam pelayanan *customer* baru (pengiriman barang ekspor), kenapa MSA Kargo terlebih dahulu melakukan analisis risiko pengiriman barang ekspor?
- 2) Apakah pengguna jasa *export handling* saja yang dilakukan analisis risiko terlebih dahulu?
- 3) Bagaimana dengan *customer*(eksportir) lama yang sudah berlangganan? Kenapa tidak diberikan jasa analisis risiko?
- 4) Indikator apa saja yang digunakan untuk menetapkan perlu tidaknya analisis risiko pengiriman barang ekspor?
- 5) Bagaimana prosedur atau tahapan-tahapan pelaksanaan analisis risiko pengiriman barang ekspor tersebut?
- 6) Sejauh mana peran MSA Kargo dalam melakukan analisis risiko ekspor?
- 7) Seberapa banyak MSA melakukan klaim

kargo ekspor?

- 8) Bagaimana tanggung jawab MSA Kargo dalam *claim handling* tersebut?
- 9) Mekanisme apa saja yang ada pada masing-masing klaim?
- 10) Apakah ada kendala saat melakukan proses klaim?

Observasi

Dalam teknik penelitian ini, penulis akan melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung dilapangan yang berhubungan dengan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan hasil wawancara dengan praktik langsung dilapangan. Peneliti mengamati kegiatan dilapangan berupa proses mitigasi resiko dan klaim asuransi barang ekspor melalui udara yang dilakukan PT MSA Kargo sebagai kuasa eksportir serta menyalin dokumen-dokumen pendukung terkait asuransi kerugian untuk eksportir.

Dokumentasi

Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan dan penyimpanan bukti seperti invoice dan packing list, *fumigation certificate for wood-packing*, *ISPM #15 MB Treatment Certificate for wood-packing* (sertifikat fumigasi pallet kayu untuk *packing* dengan menggunakan *methyl bromide* yang diterbitkan oleh perusahaan jasa fumigasi), dokumen polis asuransi, dokumen *delivery statement*, surat pemberitahuan barang pecah dan kuasa dari eksportir kepada PT MSA KARGO untuk mengurus klaim, pengajuan form klaim oleh PT MSA KARGO (*undername* eksportir) kepada perusahaan penanggung asuransi, dan foto barang pecah.

Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data ini akan dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari buku, serta data online yang tersedia di internet, sehingga bisa dilakukan perbandingan dengan data yang telah didapat penulis.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengolah suatu data penelitian dengan menggunakan proses penyederhanaan data dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan (Singarimbun, 1998, p. 263).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan (Sugiyono, 2013, p. 89). Analisis kualitatif sebelum di lapangan dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang akan dijadikan fokus penelitian, namun seiring berjalannya penelitian fokus penelitian bersifat sementara dan akan terus berkembang yang besar kemungkinan selama penelitian dilakukan fokus penelitian akan berubah akibat dari pengaruh penemuan-penemuan yang ada di lapangan. Analisis selama di lapangan dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dilakukan dalam periode tertentu yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif model Miles and Huberman (1984) dengan aktifitas analisis datanya meliputi *data reduction*, *data display*, dan *conclusion*.

Berdasarkan penerapan diatas dapat diketahui bahwa proses pengolahan data penelitian deskriptif kuantitatif dimulai dengan menelaah berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber informasi. Data yang terkumpul melalui dokumen dan wawancara kemudian diolah. Pengolahan data dilakukan dengan reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1) Reduksi

Reduksi yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting yang dapat memberikan gambaran yang lebih jelas. dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada analisis manajemen risiko yang dilakukan MSA Kargo serta penanganan klaim pengiriman barang ekspor.

2) Penyajian Data

Setelah direduksi, data disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Data disajikan dengan mengelompokkan sesuai dengan sub bab masing – masing.

3) Penarikan Kesimpulan

Setelah menjabarkan berbagai data yang telah diperoleh, peneliti membuat kesimpulan yang merupakan hasil dari suatu penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Risiko yang muncul dalam melakukan kegiatan pengiriman barang ekspor

Kegiatan perdagangan ekspor maupun impor mempunyai risiko yang lebih besar dibanding melakukan kegiatan perdagangan domestik. Banyak hal yang membuat risiko perdagangan luar negeri ini meningkat, seperti keadaan kahar (*force majeure*) yang meliputi peperangan, kerusuhan, revolusi, bencana alam, pemogokan, kebakaran, dan bencana lainnya.

Keadaan lain yang membuat risiko perdagangan luar negeri meningkat adalah keadaan dimana dengan adanya *ASEAN Economic Community* (AEC) saat ini banyak UMKM menjadi eksportir baru yang masih belum mengerti sepenuhnya proses pengurusan ekspor barang dengan dampak adanya *discrepency document* yang mana keadaan ini sangat fatal jika terjadi, karena perdagangan luar negeri bukan hanya menghantarkan barang dagangan tetapi juga dokumen pendukung yang nantinya dijadikan bukti keabsahan pemindahan kepemilikan barang dari eksportir ke importir dimana jika terjadi kesalahan dokumen, kualitas barang tidak sesuai keinginan buyer, kedua keadaan tersebut akan berdampak pada keadaan gagal bayar.

Hal inilah yang membuat MSA Kargo menyadari pentingnya peranan perusahaan jasa forwarding untuk melakukan identifikasi bahaya yang akan dihadapi eksportir dalam melakukan pengiriman barang dagangan ke negara lain. PT MSA Kargo menetapkan standar mitigasi menjadi dua subjek yaitu mitigasi risiko pembayaran dan mitigasi risiko pengiriman barang yang harus dilakukan identifikasi dini. Identifikasi risiko yang dilakukan MSA Kargo difokuskan pada risiko pengiriman barang, sedangkan untuk risiko pembayaran akan dilakukan hanya secara garis besarnya saja dan akan dilimpahkan sepenuhnya kepada *customer*, biasanya risiko pembayaran ini akan mengarah pada keadaan *non-payment* jika eksportir tidak melakukan pencegahan/ mitigasi.

Identifikasi risiko dilakukan untuk mengidentifikasi dan menentukan status pengiriman barang yang memiliki kemungkinan barang cepat rusak, barang yang dibatasi ekspornya, barang yang dilarang, *custom clearance* pengiriman hingga sampai ke tujuan akhir. Identifikasi risiko dilakukan apabila:

1. Eksportir belum pernah melakukan ekspor sebelumnya.

2. Sudah pernah melakukan ekspor namun barang yang diekspor adalah barang yang dibatasi ekspornya.
3. Adanya perubahan kebijakan pemerintah terhadap barang ekspor.
4. Diketahui adanya risiko barang cepat menyusut atau rusak.
5. Adanya sengketa perdagangan dengan negara tujuan.
6. Kebijakan pemerintah negara tujuan yang memberikan kebijakan khusus untuk barang yang diekspor.

Mitigasi risiko yang dilakukan oleh PT MSA Kargo cabang Solo

Proses Identifikasi Bahaya

Proses identifikasi bahaya merupakan tahap pendahuluan mitigasi risiko yang dilakukan MSA Kargo dengan maksud untuk menentukan seberapa besar risiko yang akan dihadapi eksportir dimana nantinya akan dilakukan pencegahan terhadap risiko tersebut. Identifikasi bahaya dilakukan melalui tiga tahapan yang bertujuan untuk melakukan penilaian dari bahaya yang akan timbul.

Tahapan yang dimaksud sekurang-kurangnya antara lain:

1. Tahapan pertama yang dilakukan adalah pengumpulan data meliputi; nama eksportir, komoditi ekspor, negara tujuan, jumlah collie barang, pengiriman *port to port*, *port to door*, *door to port*, atau *door to door*, eksportir sebelumnya sudah pernah melakukan pengiriman barang ekspor atau belum, term payment yang digunakan, incoterm yang digunakan.
2. Tahapan kedua adalah identifikasi komoditi yang akan dikirim; barang ekspor merupakan komoditi yang butuh penanganan khusus atau tidak, barang merupakan barang yang dibatasi ekspornya atau tidak.
3. Tahap ketiga adalah melakukan pengecekan regulasi terhadap barang yang akan diekspor dari negara eksportir maupun dari negara importir; ada perubahan kebijakan tentang barang

ekspor atau tidak, adanya sengketa perdagangan dengan negara tujuan atau tidak, adanya kebijakan khusus dari negara tujuan untuk barang yang diekspor atau tidak.

Penilaian Risiko

Penilaian risiko dilakukan terhadap setiap kegiatan pengiriman ekspor barang yang berpotensi mengalami risiko ekspor. Apabila informasi yang baru sulit diperoleh, maka penilaian dapat dilakukan dengan menganalogikan pada kasus serupa, atau menggunakan informasi lain yang dipercaya dan diakui kebenarannya.

Hasil penilaian risiko dikelompokkan menjadi tiga tingkatan risiko, yaitu risiko rendah, risiko sedang dan risiko tinggi dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tingkat risiko rendah

Risiko ekspor dikategorikan rendah apabila komoditi yang akan diekspor tidak akan dikenakan lartas negara tujuan, komoditi tersebut adalah komoditi umum dengan tidak diperlukan penanganan khusus, rute yang dilalui saat pengiriman tidak ada kendala di port transit maupun port destinasi, syarat dokumen pendukung dipenuhi oleh eksportir.

2. Tingkat risiko sedang

Risiko ekspor dikategorikan sedang apabila komoditi yang akan diekspor tidak akan dikenakan lartas negara tujuan, komoditi tersebut adalah komoditi umum dengan diperlukan penanganan khusus, rute yang dilalui saat pengiriman ada kendala di port transit atau port destinasi, syarat dokumen pendukung dipenuhi oleh eksportir.

3. Tingkat risiko tinggi

Risiko ekspor dikategorikan tinggi apabila komoditi yang akan diekspor akan dikenakan lartas negara tujuan, komoditi tersebut adalah komoditi yang dibatasi ekspornya di negara tujuan dengan diperlukan penanganan khusus, rute yang dilalui saat pengiriman ada kendala di *port* transit atau *port* destinasi, syarat dokumen pendukung tidak bisa dipenuhi oleh eksportir.

Tabel 1. Penilaian Risiko Pengiriman Barang Ekspor

	Rendah	Sedang	Tinggi
Dikenakan lartas negara tujuan	Tidak	Tidak	Ya
Komoditi tujuan	Ya	Ya	Tidak
Komoditi yang dibatasi	Tidak	Tidak	Ya
Komoditi butuh penanganan khusus	Tidak	Ya	Ya
Rute ada kendala di porttransit maupun port destinasi	Tidak	Ya	Ya
Dokumen inti maupun pendukung dipenuhi	Ya	Tidak	Tidak

Sumber: Hasil pada MSA Kargo Cabang Solo (2016)

Penyusunan Manajemen Risiko

Hasil penilaian risiko dilanjutkan dengan tahap penentuan tindakan terhadap tingkat risiko ekspor. Penyusunan manajemen risiko ini berisi proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan langkah-langkah untuk mencapai tingkat perlindungan yang sesuai, serta meminimalisir dampak negatif yang timbul dari pengiriman barang ekspor.

Manajemen risiko merupakan proses identifikasi dan evaluasi cara untuk memperkecil hingga menghilangkan risiko, berupa pilihan yang paling tepat untuk mencapai tingkat aman yang diperlukan. Komponen manajemen risiko ini adalah :

1. Evaluasi risiko

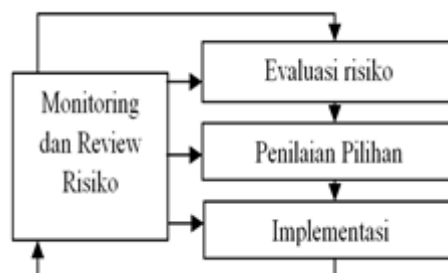
Evaluasi risiko adalah proses menelaah penilaian risiko sehingga dapat diperoleh opini mengenai bahaya dan risiko pengiriman barang ekspor.

2. Penilaian pilihan

Penilaian pilihan untuk menentukan tindakan mitigasi risiko sehingga dapat dilakukan seleksi yang terbaik.

3. Implementasi

Memastikan bahwa tindakan tindakan manajemen risiko yang diambil tersebut dilaksanakan. Penyusunan manajemen risiko bisa dilihat dalam Gambar 1. berikut ini :



Gambar 1. Penyusunan Manajemen Risiko

Sumber: Hasil Observasi pada MSA Kargo Cabang Solo 2016

Komunikasi Risiko

Komunikasi risiko merupakan suatu proses penyampaian informasi dan opini mengenai bahaya dan risiko dari semua pihak yang terkait dalam kegiatan analisis risiko ekspor, dan juga merupakan suatu proses dimana hasil-hasil analisis dan pengelolaan mitigasi risiko tersebut dikomunikasikan pada semua pihak yang terkait dinegara pengespor maupun pengimpor. Tujuan utama dari komunikasi risiko ini adalah supaya tidak terjadi *missunderstanding* khususnya pihak MSA Kargo dengan eksportir, juga supaya bisa lebih bekerja maksimal

melakukan penanganan mitigasi risiko yang akan timbul.

Tahap komunikasi dan konsultasi ini sangat menentukan peran MSA Kargo dalam melakukan mitigasi risiko. Apabila eksportir memilih penanganan yang maksimum maka pihak MSA Kargo mengusahakan meng-cover semua risiko yang timbul, jika eksportir tidak memilih penanganan menyeluruh maka tugas MSA Kargo hanya sebagai jasa forwarding sebagaimana yang biasa dilakukan. MSA Kargo tidak bisa semena-mena melakukan pencegahan

risiko dengan cara apapun tanpa persetujuan dari *customer*.

Mekanisme klaim asuransi yang dilakukan PT MSA KARGO sebagai kuasa eksportir

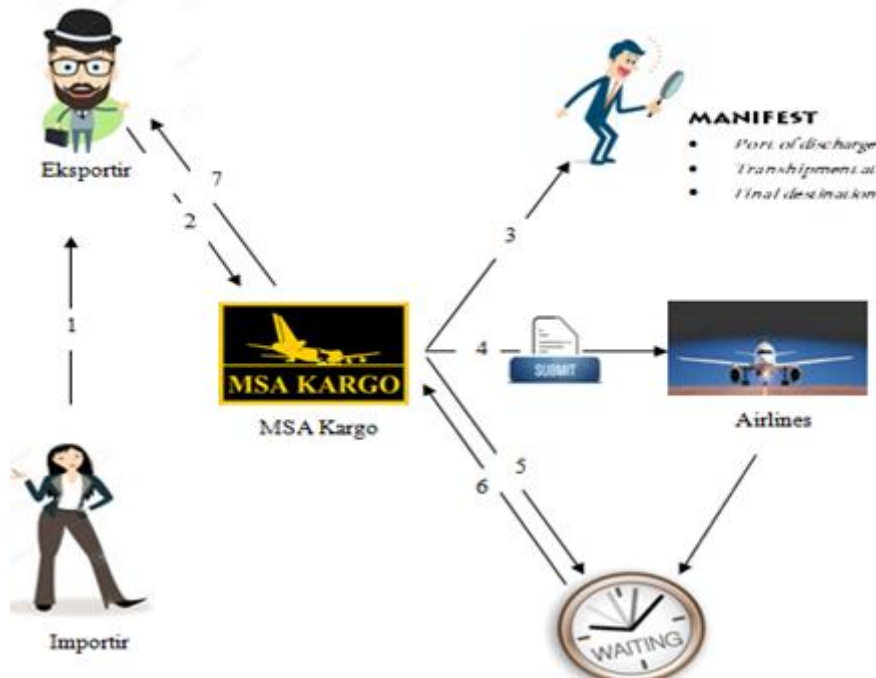
Walaupun mitigasi risiko telah dilakukan tetapi jika menang harus terjadi musibah maka itu sudah menjadi risiko mutlak yang akan ditanggung pelaku dalam perdagangan internasional, akan tetapi adanya mitigasi ekspor membantu meminimalisir risiko yang akan diderita oleh eksportir.

Klaim terjadi bila pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman tidak puas akan pelayanan atau kesalahan yang telah dilakukan

baik dari pihak forwarder maupun pihak lain yang terkait didalamnya, bentuk complain biasanya berupa keluhan secara tertulis yang mana membutuhkan penanganan professional dari forwarder.

Jenis-jenis kesalahan dalam penanganan kargo biasanya meliputi kargo kurang atau tidak lengkap pada saat datang, kargo terbawa atau kelebihan pada saat diterima atau dikirim, kargo tertinggal, kargo teroffload, kargo tidak terbawa atau tidak diambil oleh pemilik atau pengurus, kargo salah label, kargo rusak, kargo hilang, dokumen hilang.

Mekanisme klaim bila terjadi *Shortage Cargo (pilferage)* ialah:



Gambar 2. Alur Proses Klaim dalam Kasus Kargo Hilang Sebagian pada PT MSA Kargo Cabang Solo SBU Airfreight

Sumber: Hasil Pengamatan tahun 2016

Keterangan Gambar 2. adalah sebagai berikut:

1. Importir menghubungi eksportir dan menyatakan bahwa pengiriman barang ekspornya tidak utuh seperti yang tertera pada invoice
2. Eksportir menghubungi MSA Kargo sebagai agen yang mengurus pengiriman barang dari awal
3. MSA Kargo melakukan *tracking shipment* untuk mengecek manifest barang
4. MSA Kargo melakukan klaim kepada penerbangan pengangkut kargo ekspor dengan mengajukan surat klaim atas nama *claimant* dengan mengisi *cargo lost and damage claim form*, menunjukkan surat kuasa pengurusan klaim dari *claimant*, dan menunjukkan copy airwaybill.
5. Menunggu respons dari penerbangan untuk melakukan pemberian kompensasi atau pembayaran kargo hilang sebagian (*perferage*)

6. Pihak penerbangan memberi kompensasi
7. Diteruskan ke eksportir

Mekanisme pengurusan klaim barang rusak sebagian yang di-cover asuransi, yaitu:



Gambar 3. Alur Proses Klaim Barang Rusak Sebagian yang dicover Asuransi pada PT MSA Kargo Cabang Solo SBU Airfreight

Sumber: Hasil Pengamatan tahun 2016

Keterangan Gambar 3. sebagai berikut :

1. Eksportir mendapat keluhan dari buyer bahwa barang yang dikirim mengalami rusak sebagian dilampirkan bukti kerusakan berupa foto barang
2. Eksportir melayangkan surat klaim kepada MSA Kargo cabang Solo
3. MSA Kargo cabang Solo menindak-lanjuti surat tersebut dengan meneruskannya ke pihak asuransi yang mengkover kargo ekspor tersebut dan dilaporkan paling lambat 14 hari setelah diterima barang rusak oleh consignee
4. MSA Kargo menyiapkan dokumen yang ada kaitannya dengan barang yang di klaim (*Relevant Supplier's Invoice*) dari pihak yang mengklaim juga menunjukan kepemilikan dari barang tersebut
5. MSA Kargo membuat laporan tertulis atau kronologi tertulis dari staff yang menangani kargo tersebut secara detail dan dimana kejadian itu terjadi.
6. MSA Kargo menyiapkan kopi dari Air Waybill (MAWB/HAWB), kopi dari manifest kargo terkait (*relevant cargo manifest*) dari *station of origin* bila klaim terjadi di *station of destination* atau sebaliknya, transfer manifest bila melibatkan interline (penerbangan lain yang berpartisipasi).

7. Pihak Asuransi melakukan pemeriksaan dan klarifikasi dengan pihak yang mengklaim atau petugas mengenai kerusakan tersebut dan menjadikan sebagai laporan investigasi. Setelah dilakukan penyelidikan pihak asuransi memberikan ganti rugi sesuai keadaan lapangan dan perjanjian yang tertera di polis asuransi.
8. Pihak MSA Kargo menerima ganti rugi klaim yang nantinya akan diteruskan ke eksportir.

SIMPULAN

Dari pembahasan sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Risiko yang muncul dalam melakukan kegiatan pengiriman barang ekspor yaitu risiko pembayaran dan risiko pengiriman. Risiko pembayaran meliputi; risiko kurs mata uang asing, risiko produksi, risiko pembeli, risiko dokumen. Risiko pengiriman meliputi; keadaan kahar dan transportasi. PT MSA Kargo akan berfokus pada risiko pengiriman sedangkan risiko pembayaran akan dilakukan secara garis besarnya saja.
- 2) Analisis mitigasi risiko yang dilakukan oleh PT MSA Kargo cabang Solo terhadap pengiriman barang ekspor melalui empat tahapan, yaitu identifikasi bahaya, penilaian

risiko, manajemen risiko dan terakhir adalah komunikasi risiko.

- 3) Mekanisme klaim asuransi yang dilakukan PT MSA Kargo sebagai kuasa eksportir dalam proses pengiriman barang ekspor dilakukan dengan tahapan berikut; eksportir melayangkan keluhan klaim kepada MSA Kargo, MSA Kargo mengurus klaim pengangkutan dengan meneruskannya ke pihak penanggung asuransi dan melengkapi berkas-berkas klaim, pihak asuransi menindaklanjuti dan menyerahkan ganti rugi, MSA Kargo meneruskan ganti rugi ke eksportir.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, S. (2011). *Klaim Resiko Dalam Sistem Transportasi Laut*. [Online]. Tersedia: http://www.bppk.depke.go.id/webbc/images/stories/file/2011/artikel/upload%205%20agustus%202011/SYAIFUL%20ANWAR_Klaim%20%20Resiko%20Dalam%20Sistem%20Transportasi%20Laut.pdf. diakses 19 Februari 2016.
- AAUI. (2015). *Annual Report*. [Online]. Tersedia: <http://aaui.or.id/index.php/about-aaui/aaui-annual-report> diakses 19 Februari 2016.
- Darmawi, H. (2013). *Manajemen Risiko*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Djojosoedarso, S. (1999). *Prinsip-prinsip Manajemen Risiko dan Asuransi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fahmi, I. (2013). *Manajemen Risiko: teori, kasus, dan solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Ganie, A.J. (2011). *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Sinar grafika.
- Habibah, K.U. (2015). *Cargo Insurance*. [Online]. Tersedia : https://www.academia.edu/7952548/asuransi_pengangkutan_barang diakses 20 Februari 2016
- Maabruri, A. (2016). "Prosedur Transportasi dan Penanganan Cargo Ekspor". Makalah Pelatihan Prosedur Ekspor Plus Simulasi, Surakarta.
- Mankiw, N. G. Dkk. 2012. *Pengantar Ekonomi Makro Edisi Asia*. Alih Bahasa Biro Bahasa Alkemis. Jakarta: Salemba Empat.
- Martono, HK & Tjahjono E.B. (2011). *Transportasi di Perairan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Nasution, S. (1996). *Metode Research*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nitisusastro, H. M. (2013). *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia*. Bandung : ALFABETA.
- Purnamawati A., & Fatmawati S. (2013). *Dasar-dasar Ekspor Impor Teori, Praktik, dan Prosedur Edidi I*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Salim A. (2000). *Asuransi dan Manajemen Resiko*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Sanusi A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saputro F.D. (2008). *Tanggung Jawab Hukum PT Asuransi Jasa Indonesia Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Pengangkutan Barang di Laut*. Skripsi pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret : Tidak diterbitkan
- Sasono H.B. (2013). *Manajemen Ekspor dan Perdagangan Internasional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sendra K. (2009). *Klaim Asuransi : Gampang!*. Jakarta: Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) bersama penerbit PPM
- Singarimbun M. (1998). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3LS
- Subandi. 1989. *Penentuan Klaim Angutan Laut*. Jakarta: ARCAN.
- Subiyanto I. (1999). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif : Dilengkapi Contoh Proposal dan Laporan Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo H.B. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bagian II. Surakarta : UNS Pres.
- Suyono R.P. (2007). *Shipping: Pengangkutan Intermoda Ekspor Impor Melalui Laut*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Tandjung M. (2011). *Aspek dan Prosedur Ekspor-Impor*. Jakarta : Salemba Empat.
- Yusuf Y. (2016). "Sistem Pembayaran Ekspor". Makalah Pelatihan Prosedur Ekspor Plus Simulasi, Surakarta.