

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini mobilitas atau pergerakan manusia dan barang semakin meningkat pesat dibantu dengan meningkatnya teknologi. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan no. 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara menjelaskan bahwa, 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

Jasa pengiriman barang atau kargo sebagai salah satu bisnis dari angkutan udara pada era globalisasi ini semakin meningkat pesat. Dalam IATA TACT Rules, kargo dikategorikan menjadi 3 jenis yaitu *General Cargo*, *Special Cargo*, dan *Dangerous Goods*. IATA memprediksi bahwa tahun 2020, nilai kargo yang di angkut melalui udara akan melebihi \$7,1 triliun (IATA, 2020).

Maskapai penerbangan melakukan pengiriman lebih dari 52 juta kubik ton kargo pertahun, jumlah tersebut mewakili lebih dari 35% dari total perdagangan dunia dengan berdasarkan nilai tetapi kurang dari 1% perdagangan dunia berdasarkan volume. Jumlah tersebut senilai dengan \$6,8 triliun kargo yang dikirim pertahun atau setara dengan \$18,6 miliar kargo yang dikirim perhari. Secara rata – rata, bisnis kargo telah

maskapai sebanyak 9% dari total pendapatan maskapai, jumlah tersebut setara dengan dua kali lipat dari pendapatan yang diberikan penjualan tiket *first class* (IATA, 2020).

Pengirimin kargo domestik di Indonesia sejak tahun 2016 mengalami kenaikan hingga tahun 2018 mencapai 267.747.354 *Airway Bill* yang tercatat di kedatangan setiap bandara dan 192.986.494 *Airway Bill* yang tercatat dari setiap keberangkatan di bandara.

**Tabel 1**

**Lalu Lintas Barang Domestik Angkutan Udara**

Tahun	Kedatangan	Keberangkatn
2019	64.183.794	69.913.980
2018	267.747.354	192.986.494
2017	214.756.169	123.436.457
2016	127.357.870	205.028.831

*Sumber: Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 2020*

Tetapi pada tahun 2019 terjadi penurunan pada pengiriman kargo, hal ini disebabkan oleh kenaikan harga. Wakil Ketua Umum Asosiasi Perusahaan Jasa Pengirim Express Indonesia (Asperindo), Bayu Paryanto mengatakan, “Kenaikan harga kargo pesawat mencapai 350 persen”. Hal itu sangat berdampak kepada industri jasa pengiriman barang atau kargo (Kompas, 2020). Selain kenaikan harga, penanganan kargo juga menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan.

Selain masalah dari kenaikan harga yang berdampak kepada perusahaan *Freight Fowarder* terdapat peluang yang berdampak positif terhadap perusahaan *Freight Fowarder* yaitu dari bisnis *E-Commerce*. Menurut Menteri Perdagangan Agus Suparmanto menyebut telah terjadi revolusi industri di Indonesia. *Gross Merchandise Value* atau yang bisa disebut sebagai nilai total transaksi pada *e-commerce* semakin meningkat. Pada 2019, GMV (*Gross Merchandise Value*) di Indonesia mencapai US\$ 21 miliar atau senilai dengan Rp. 294 triliun dan diperkirakan pada tahun 2025 akan mencapai US\$85 miliar atau setara dengan Rp 1,1 kuadriliun (Sindonews.com, 2020).

Pengiriman J&T Express pada saat festival belanja online 11.11 pada bulan November 2019 meningkat hingga 70% daripada tahun lalu. Pada periode tersebut, pengiriman yang ditangani oleh J&T Express diklaim telah mencapai enam juta (Sindonews.com, 2020)

Perusahaan *Freight Fowarder* dan *Ground Handling* sebagai pihak yang menangani barang/kargo harus mempunyai *Standard Operational Procedure* yang sudah sesuai dengan aturan dan regulasi baik itu dari pemerintah maupun dari otoritas bandara dengan harapan dalam penanganan kargo tidak mengalami kesalahan.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan no. 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara juga menjelaskan jenis tanggung jawab pengangkut berupa ganti rugi terhadap:

1. Penumpang yang meninggal dunia, cacat tetap atau luka – luka.
2. Hilang atau rusaknya barang kabin.

3. Hilang, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat.
4. Hilang, musnah, atau rusaknya kargo.
5. Keterlambatan angkutan udara.
6. Kerugian yang dialami oleh pihak ketiga.

Hal ini sejalan dengan Undang – Undang Tentang Penerbangan No.

1 Tahun 2009 Pasal 144, Pasal 145, dan Pasal 146 yaitu:

1. Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut.
2. Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim kargo karena kargo yang dikirim hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama kargo berada dalam pengawasan pengangkut.
3. Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi, atau kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor cuaca dan teknis operasional.

Pada kenyataannya, masih terdapat kesalahan yang terjadi di lapangan dalam menangani kargo seperti kerusakan terhadap kargo, keterlambatan, hilangnya barang, ketidaksesuaian isi kargo dengan dokumen – dokumen yang disertakan.

Tabel 2

## Daftar Masalah Penanganan Kargo Yang Terjadi di PT.

## Classic Utama Wisata

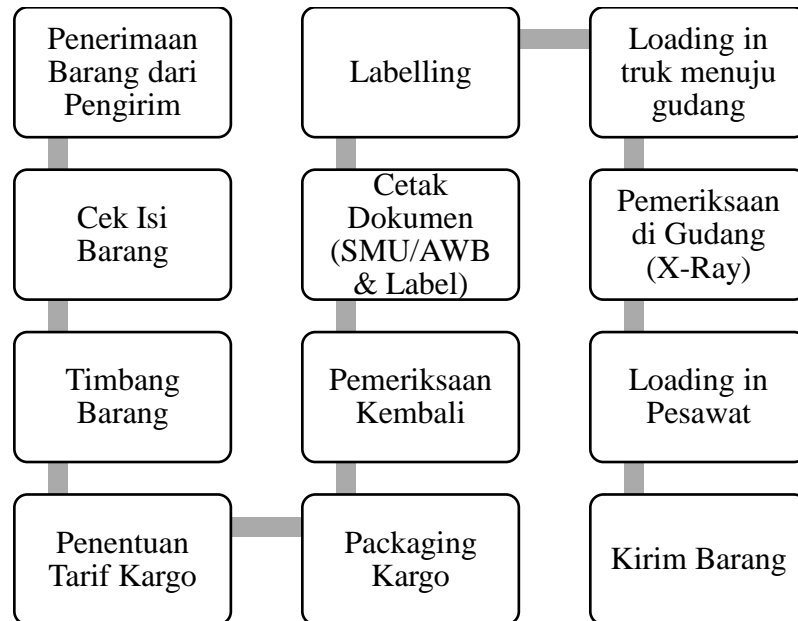
Jenis Kargo	Masalah
General Cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kerusakan terjadi pada packing</li> <li>- Barang tidak sesuai dengan PTI (Pemberitahuan Tentang Isi)</li> <li>- Kargo hilang</li> <li>- Salah kirim</li> </ul>
Special Cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kaca pecah</li> <li>- Barang tidak sesuai dengan PTI (Pemberitahuan Tentang Isi)</li> <li>- Kerusakan packing sehingga menyebabkan kebocoran terjadi pada <i>wet cargo</i></li> <li>- <i>Live Animal</i> ada yang meninggal</li> <li>- Kerusakan terjadi pada packing</li> <li>- Ada <i>Valuable Cargo</i> yang rusak</li> </ul>
Dangerous Goods	- Tidak sesuai regulasi

Sumber: PT. Classic Utama Wisata

PT. Classic Utama Wisata sebagai perusahaan *Freight Forwarder* telah menjalin kerja sama dengan J&T Express dalam pengiriman barang kargo, dan dalam penanganannya masih terdapat kesalahan dalam penanganan kargo baik barang yang melalui J&T Express maupun pelanggan yang langsung datang ke perusahaan.

### Bagan 1

#### SOP Pengiriman Cargo PT. Classic Utama Wisata



*Sumber: PT. Classic Utama Wisata*

Bagan diatas merupakan standar operasional prosedur pengiriman kargo di PT. Classic Utama Wisata. Dari permasalahan penanganan kargo di PT. Classic Utama Wisata yang telah dijelaskan di atas, walaupun sudah ada SOP yang diterapkan di PT. Classic Utama Wisata dalam pengiriman kargo masih terdapat kesalahan yang terjadi dalam pelaksanaannya. Maka dari itu, penulis mengambil judul “**PROSEDUR PENANGANAN KARGO DOMESTIK DI PT. CLASSIC UTAMA WISATA**”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, fokus penelitian adalah “Adanya kesalahan yang terjadi dalam proses penanganan kargo”.

Agar menghindari pembahasan yang lebih luas, peneliti memiliki batasan – batasan masalah sehingga dalam penelitian ini bisa lebih fokus dan spesifik, antara lain sebagai berikut:

- a. Lokus penelitian adalah PT. Classic Utama Wisata
- b. Masalah yang menjadi pembahasan adalah bagaimana penanganan kargo di PT. Classic Utama Wisata.
  - 1) *General Cargo*
  - 2) *Special Cargo*
  - 3) *Dangerous Cargo*
- c. SOP pengiriman kargo berdasarkan SOP perusahaan PT. Classic Utama Wisata yang sudah dijelaskan di latar belakang masalah.

## **C. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian di latar belakang masalah tentang klasifikasi kargo dalam IATA TACT RULES, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *general cargo* di PT. Classic Utama Wisata?
2. Bagaimana penanganan *special cargo* di PT. Classic Utama Wisata?
3. Bagaimana penanganan *dangerous goods* di PT. Classic Utama Wisata?

#### **D. Tujuan Penelitian**

##### 1. Tujuan Formal

Penelitian proyek akhir ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan di Program Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

##### 2. Tujuan Operasional

###### a. Bagi Peneliti

Agar dapat mengetahui cara penanganan masalah kargo di PT. Classic Utama Wisata sehingga menambah ilmu pengetahuan peneliti tentang penanganan kargo.

###### b. Bagi Perusahaan

Membantu PT. Classic Utama Wisata untuk mengurangi masalah yang terjadi pada penanganan kargo.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana proses penanganan kargo yang sesuai dengan standar operasional prosedur sehingga dapat mengurangi permasalahan yang terjadi pada proses penanganan kargo terutama di PT. Classic Utama Wisata.

#### **F. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### 1. Adapun lokasi penelitian bertempat di:

PT. Cahaya Utama Cakrawal (Classic Cargo)

Jl. Garuda No. 109, Garuda, Kec. Andir, Kota Bandung, Jawa Barat,  
40174

Phone : +62 22 602 0759



Email : info.cargo@classicholiday.net

## 2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dilakukan selama bulan Februari sampai Agustus 2020.