

PROSEDUR PENANGANAN KARGO DOMESTIK DI PT. CLASSIC

UTAMA WISATA

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan proyek akhir
pada program studi manajemen bisnis perjalanan



Oleh :

RIZARD FAIRUZ AKMAL

201621178

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI

BANDUNG

2020

LEMBAR PENGESAHAN

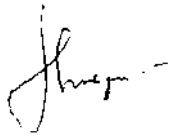
JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

PROSEDUR PENANGANAN KARGO DOMESTIK DI PT. CLASSIC

UTAMA WISATA

NAMA : RIZARD FAIRUZ AKMAL
NIM : 201621178
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
JURUSAN : PERJALANAN

Pembimbing I,



Dra. Sirenia Lucia Wangsanegara, MM., CHE.

Pembimbing II,



Odang Rusmana, Drs., MM.Par.
NIP. 19630419 199703 1 002

Bandung,

Mengetahui,
Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Faisal, MM.Par.,CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

MOTTO

“Waktumu terbatas, jangan habiskan dengan mengurus hidup orang lain dan hal yang tidak berguna”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, saya persembahkan Proyek Akhir ini untuk orang-orang yang saya sayangi:

- Keluarga, mamah, ayah, dan adik saya yang selalu mendampingi saya hingga tiba pada titik ini. Terimakasih telah menyemangati saya dan jerih payah serta pengorbanan yang telah dilakukan hingga saya bisa berada pada tahap ini.
- Untuk seluruh Dosen & Staf Jurusan Perjalanan, terutama Manajemen Bisnis Perjalanan atas ilmu dan bimbingan yang diberikan selama berkuliah di kampus ini. Terimakasih kepada Bu Sonya & Pak Odang yang sudah membimbing saya dalam penyusunan proyek akhir ini.
- Kepada sahabat seperjuangan saya dari semester awal hingga akhir, MBP 2016. Terimakasih untuk segala hal suka, duka, canda tawa, dan air mata yang telah kita lalui selama 4 tahun perkuliahan hingga akhirnya penyusunan Proyek Akhir. Semoga setelah kita lulus, kita bisa menggapai impian yang kita impikan selama ini, saya yakin kita semua bisa menggapain impian kita masing-masing dan saya yakin kita pasti bahagia. MBP 2016, terbaik.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Rizard Fairuz Akmal
Tempat/Tanggal Lahir : Probolinggo, 02 Oktober 1997
NIM : 201621178
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
PROSEDUR PENANGANAN KARGO DOMESTIK DI PT. CLASSIC
UTAMA WISATA

Ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.

2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 08 Juli 2020

Yang menandatangani,


Rizard Fairuz Akmal

201621167

ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini mobilitas atau pergerakan manusia dan barang semakin meningkat pesat dibantu dengan meningkatnya teknologi. Jasa pengiriman barang atau kargo sebagai salah satu bisnis dari angkutan udara pada era globalisasi ini semakin meningkat pesat. Pada tahun 2019 terjadi penurunan pada pengiriman kargo di Indonesia setelah mengalami peningkatan dari tahun 2016 hingga tahun 2018 yang disebabkan oleh kenaikan harga dan penanganan pengirimana kargo. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan dalam penanganan pengiriman atau standar operasional prosedur yang terjadi di PT. Classic Utama Wisata sebagai salah satu perusahaan *freight forwarder*.

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif, dengan menggunakan metode teknik *purposive sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara dan observasi. Penelitian ini menemukan masih terjadinya permasalahan dalam penanganan kargo di PT. Classic Utama Wisata walaupun sudah sesuai dengan standr operasional prosedur yang ada. Permasalahan yang terjadi pada saat penanganan dilapangan seperti kargo yang pecah atau rusak, salah tujuan pengiriman, kargo yang hilang.

Kata Kunci: Kargo, Standar Operasional Prosedur, PT. Classic Utama Wisata

ABSTRACT

In the current era of globalization, the mobility or movement of people and goods is increasing rapidly, aided by increasing technology. Freight or cargo shipping services as one of the businesses of air transportation in this globalization era are increasing rapidly. In 2019 there was a decrease in cargo shipments in Indonesia after experiencing an increase from 2016 to 2018 caused by rising prices and handling of cargo shipments. This research was conducted to determine the problems in handling shipping or standard operating procedures that occur at PT. Classic Utama Wisata as one of the freight forwarders.

This research uses descriptive qualitative method, using a purposive sampling method. Data collection instruments using interview and observation guidelines. This research found that there are still problems in handling cargo at PT. Classic Utama Wisata even though it is in accordance with the standard operational procedures. Problems that occur when handling in the field such as cargo which is broken or damaged, wrong delivery destination, lost cargo.

Keywords: Cargo, Standard Operational Procedure, PT. Clasic Utama Wisata

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul “Prosedur Penanganan Kargo Domestik di PT. Classic Utama Wisata” yang merupakan salah satu syarat penyelesaian perkuliahan program Diploma IV, Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Proyek Akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Maka dari itu penulis terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik.
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par., CHE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan.
4. Ibu Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan.
5. Ibu Dra. Sirenia Lucia Wangsanegara, MM., CHE., selaku Pembimbing I.
6. Bapak Odang Rusmana, DRS., MM. Par., selaku pembimbing II.
7. Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan.
8. Bapak Charli, selaku pemilik PT. Classic Utama Wisata.

9. Seluruh Staff PT. Classic Utama Wisata yang telah memberikan izin dan membantu dalam melakukan penelitian ini.
10. Orang tua dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung.
11. Teman-teman semester 8 Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan yang selalu berjuang bersama.

Penulis memohon maaf jika ada kekurangan dari Proyek Akhir ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun agar dapat memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini.

Bandung, 6 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN MAHASISWA	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
BAB 1_PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Identifikasi Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Lokasi dan Waktu Penelitian	8
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
B. Kerangka Pemikiran	16
BAB III_METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	17
B. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	17
C. Sumber Data	19
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	20
E. Unit dan Teknis Analisis Data	21
BAB IV_HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	23
B. Pembahasan	37
BAB V_KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	52
B. Rekomendasi	53
DAFTAR PUSTAKA	56

LAMPIRAN.....	57
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Lalu Lintas Barang Domestik Angkutan Udara.....	2
Tabel 2 Daftar Masalah Penanganan Kargo Yang Terjadi di PT. Classic Utama Wisata	5
Tabel 3 Daftar Pelanggan PT. Classic Utama Wisata	27
Tabel 4 Checklist Observasi SOP General Cargo	33
Tabel 5 Checklist Observasi SOP Special Cargo.....	37
Tabel 6 Checklist SOP Dangerous Goods.....	42
Tabel 7 Permasalahan Pada General Cargo	44
Tabel 8 Permasalahan Pada Special Cargo	47

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 SOP Pengiriman.....	6
Bagan 2 Kerangka Pemikiran.....	15
Bagan 3 Model Analisis	20
Bagan 4 SOP Pengiriman Cargo PT. Classic Utama Wisata	30

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Perhubungan. (2020, Februari). *Lalu Lintas Angkatan Udara*. Retrieved from <http://hubud.dephub.go.id/>:
<http://hubud.dephub.go.id/website/AULLU.php>
- IATA. (2020, Februari). *Cargo*. Retrieved from www.iata.org:
<https://www.iata.org/en/programs/cargo/>
- Kompas. (2019). *Kargo Udara Mahal, Perusahaan Jasa Pengiriman Beralih ke Kapal Laut*. Retrieved from Kompas.com:
<https://ekonomi.kompas.com/read/2019/02/27/181000226/kargo-udara-mahal-perusahaan-jasa-pengiriman-beralih-ke-kapal-laut>
- Rifni, W. R. (2013). *Manajemen Dasar Penanganan Kargo Edisi Pertama*. Jakarta: Penerbit In Media.
- Rizaldy, Wynd dan Muhammad Rifni. (2013). *Manajemen Dasar Penanganan Kargo (Udara Dari/ Ke Laut Via Darat) Edisi Pertama*. Jakarta: Penerbit In Media.
- Sindonews. (2019). *2020, Potensi Pertumbuhan Bisnis Logistik Lebih Dari 30%*. Retrieved from Sindonews.com:
<https://ekbis.sindonews.com/read/1472008/34/2020-potensi-pertumbuhan-bisnis-logistik-lebih-dari-30-1576543711>
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Supply Chain Indonesia. (2019). *Sektor Logistik Tahun 2020 Pertumbuhan dan Tantangan*. Retrieved from supplychainindonesia.com:
<https://supplychainindonesia.com/sektor-logistik-tahun-2020-pertumbuhan-dan-tantangan/>