

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

KETERAI TEMPEL
KMF90AHF566236706
6000
ENAM RIBURUPIAH
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	44
B. Rekomendasi	45
DAFTAR PUSTAKA	48

LAMPIRAN.....	49
----------------------	-----------

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

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

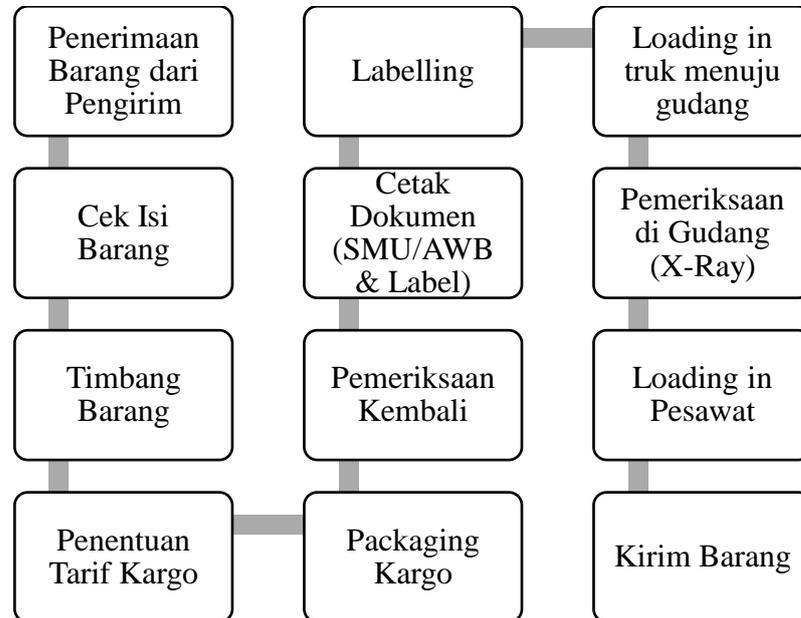
Jenis Kargo	Masalah
General Cargo	<ul style="list-style-type: none"> - Kerusakan terjadi pada packing - Barang tidak sesuai dengan PTI (Pemberitahuan Tentang Isi) - Kargo hilang - Salah kirim
Special Cargo	<ul style="list-style-type: none"> - Kaca pecah - Barang tidak sesuai dengan PTI (Pemberitahuan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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kargo

Kargo adalah barang kiriman yang diangkut oleh pesawat (berbeda dengan bagasi), kapal laut atau dengan melalui transportasi darat dan dikenakan pembayaran untuk biaya pengiriman yang telah ditentukan oleh pihak pengangkut, yang telah tercatat dalam SMU atau yang bisa disebut sebagai Surat Muatan Udara yang ada pada penerbangan domestik atau AWB yang bisa disebut *Air Waybill* dan B/L atau *Bill of Lading* yang ada pada penerbangan internasional, kargo sendiri terbagi menjadi tiga yaitu *general cargo* dan *special cargo*, di dalam *special cargo* ada jenis kargo yang di sebut *dangerous goods* (Rizaldy dan Rifni, 2013:11).

2. Klasifikasi Kargo

Dalam IATA TACT Rules, IATA mengkategorikan kargo menjadi tiga jenis yaitu *General Cargo*, *Special Cargo*, *Dangerous Goods* (IATA, 2020), dengan penjelasan sebagai berikut:

a. *General Cargo*

General Cargo atau yang bisa disebut sebagai barang umum adalah semua kiriman barang atau kargo yang bersih, kering, tidak berbahaya, tidak mudah busuk, bukan barang berharga dan tidak memerlukan penanganan dan penyimpanan khusus (Rizaldy dan Rifni, 2013:11). Dengan begitu dapat diartikan bahwa kargo yang ternasuk

dalam kategori *General Cargo* adalah barang umum seperti baju, sepatu, topi, jaket, dll.

b. *Special Cargo*

Special Cargo adalah segala jenis barang kargo yang dikirim melalui pesawat udara yang memerlukan penanganan khusus dan dapat diterima bila persyaratan terkait kargo tersebut sudah terpenuhi (Rizaldy dan Rifni, 2013:12)

Jenis barang atau kargo yang termasuk dalam klasifikasi *special cargo* adalah sebagai berikut:

- 1) *Live Animals* atau binatang hidup
- 2) *Human Remains* (Jenazah Manusia), *uncremated or cremated*.
- 3) *Perishable Goods*, barang – barang yang mudah busuk atau rusak seperti sayur, ikan, daging, bunga, buah, dll.
- 4) *Valuable Cargo*, barang berharga dan memiliki nilai yang tinggi seperti berlian, emas, intan, dll.
- 5) *Heavy Cargo*, barang atau kargo yang memiliki berat sekitar 150 kg atau lebih.
- 6) *Wet Cargo*, jenis kargo yang mengeluarkan cairan.
- 7) *Strongly Smelling Goods*, barang yang memiliki bau yang menyengat.

c. *Dangerous Goods*

Dangerous Goods atau yang bisa disebut dengan barang – barang berbahaya adalah barang atau kargo yang dapat menyebabkan bahaya terhadap kesehatan dan keselamatan manusia, properti pesawat ataupun membahayakan perjalanan penerbangan tersebut sesuai dengan IATA

DG *Regulation* yang dikeluarkan oleh IATA. Adapun jenis – jenis atau klasifikasi dari *dangerous goods*, yaitu:

- 1) *Explosives* (Mudah Meledak), seperti bubuk mesiu, bahan peledak, dll.
- 2) *Gasses* (Gas), bahan gas dapat berbentuk padat, cair, dibekukan maupun beracun.
- 3) *Flammable Liquids* (Cairan Mudah Terbakar), seperti bensin, minyak tanah, dll.
- 4) *Flammable Solids* (Benda Padat Mudah Terbakar), seperti fosfor, sulfur, atau unsur yang jika terkena air maka akan menimbulkan gas yang mudah terbakar.
- 5) *Oxidizing Substances* (Unsur – Unsur Oksida).
- 6) *Poisonous, Toxic, or Infectious Substance*, racun dan unsur yang dapat menimbulkan infeksi.
- 7) *Radio Active Material* (Bahan Radio Aktif), seperti uranium, thorium atau bahan yang mengandung tipe radiasi tertentu yang dapat membahayakan kesehatan.
- 8) *Corrosive* (Bahan yang mengandung unsur korosif atau mengandung karat), seperti *acids, mercury*.
- 9) *Miscellaneous Dangerous Goods*, unsur atau bahan yang tidak termasuk kelas-kelas diatas dimasukkan dalam kategori jenis ini.

3. **Irregularity Cargo**

Menurut SBU Garuda atau *Strategic Business Unit Garuda*, *irregularity cargo* adalah permasalahan yang terjadi pada saat penanganan kargo karena ketidaksesuaian dengan SOP atau *Standard Operational Procedure* yang berlaku. Ada beberapa jenis *irregularity cargo* yang terjadi pada saat pengiriman kargo, yaitu:

a. **Missing Cargo**

Missing Cargo adalah keadaan dimana kargo tidak dapat ditemukan atau menghilang, keadaan *missing cargo* terbagi menjadi dua, yaitu:

- 1) Kehelingan terjadi di stasiun keberangkatan atau *origin station*.
- 2) Kehilangan terjadi di stasiun kedatangan atau *destination station*.

b. **Damage Cargo**

Damage Cargo adalah keadaan dimana kargo ditemukan dalam keadaan rusak baik itu dari *packing* kargo, isi kargo maupun mutu dari kargo tersebut. *Damage cargo* sendiri terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

- 1) *Pilferage*, isi kargo yang rusak atau hilang.
- 2) *Spoile*, kargo yang rusak sehingga tidak layak lagi atau bisa disebut hancur.
- 3) *Torn*, keadaan dimana *packing* kargo ditemukan dalam keadaan rusak tetapi isi kargo belum dapat dipastikan dalam keadaan rusak atau hilang.

- 4) *Breakage*, kargo dalam keadaan pecah terjadi pada kargo berlabel fragile.
- 5) *Mortality*, kargo dalam keadaan mati terjadi pada kargo *live animal*.
- 6) *Deterotiation*, keadaan dimana terjadinya kerusakan mutu atau turunnya mutu yang terjadi pada kargo *perishable goods* seperti busuk.

c. *Overload Cargo*

Overload cargo adalah keadaan dimana kargo yang dikirimkan tidak dapat dikirim dikarenakan terjadi kelebihan kapasitas muatan.

d. *Found Cargo*

Found cargo adalah keadaan dimana kargo atau barang ditemukan pada stasiun kedatangan tertentu yang bukan merupakan stasiun tujuannya.

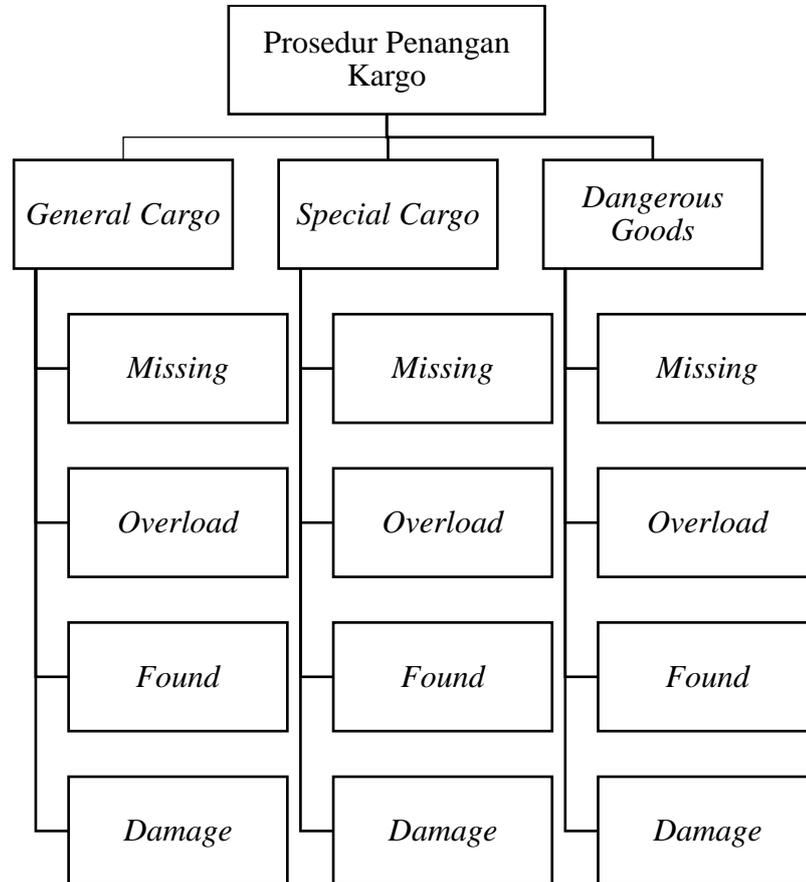
4. Freight Fowarder

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No PM 49 Tahun 2017, *Freight forwarder* atau yang bisa disebut sebagai perusahaan yang menangani pengiriman kargo adalah badan usaha atau perusahaan yang melakukan kegiatan mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan peneirmaan barang melalui transportasi darat, laut, maupun udara. Adapun beberapa istilah yang digunakan di perusahaan *freight forwarder* dalam penanganan pengiriman kargo, seperti:

- 1) Pemberitahuan Tentang Isi, form yang digunakan untuk menjelaskan tentang barang kargo yang dikirim seperti berat, jenis barang, jumlah barang, dan mencantumkan identitas pengirim dan penerima dari barang kargo tersebut.
- 2) *Shipper*, pihak yang mengirimkan barang atau kargo.
- 3) *Consignee*, pihak yang menerima barang atau kargo.
- 4) Surat Muatan Udara atau *Airway Bill*, menurut Undang Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan adalah dokumen cetak atau bentuk lainnya yang merupakan bukti adanya perjanjian pengangkutan udara antara pengirim dan pengangkut, dan hak penerima kargo untuk mengambil kargo.

5. **Standard Operational Procedure**

Standar operasional prosedur adalah urutan atau proses dalam pelaksanaan pekerjaan seperti dimana pekerjaan itu dilakukan, bagaimana melakukan pekerjaan tersebut, kapan melakukan pekerjaan tersebut, dimana melakukan pekerjaan tersebut, dan siapa yang melakukan pekerjaan tersebut (Moekijat, 2008).

B. Kerangka Pemikiran**Bagan 3****Kerangka Pemikiran**

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif analisis dan dalam pengolahan data secara kualitatif. Penelitian dengan cara kualitatif adalah metode penelitian yang dapat menghasilkan secara deskriptif dalam bentuk tulisan, ucapan, atau perilaku dari orang-orang yang menjadi objek observasi (Boghdan & Biklen, 1975)

Selain itu juga, penelitian kualitatif dapat digunakan untuk menemukan, menggambarkan, menyelidiki, serta menjelaskan kualitas dari objek observasi yang tidak dapat diukur secara kuantitatif (Saryono, 2010). Sehingga peneliti diharapkan dapat menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan informasi tentang permasalahan yang terjadi dalam perusahaan secara jelas.

B. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti untuk mengamati secara langsung lapangan atau objek penelitian yang sedang diteliti untuk melihat kegiatan yang

dilakukan (Riduwan, 2004). Sehingga dalam penelitian ini, hasil atau data yang diperoleh dari observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat dijelaskan secara akurat, jelas, dan sesuai dengan apa yang terjadi pada saat proses observasi di lapangan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang digunakan dalam pengumpulan data secara lisan dalam bentuk keterangan dari seseorang yang disebut sebagai responden melalui percakapan yang sistematis dan terorganisir, wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan masalah yang menjadi objek penelitian (Ulber Silalahi, 2009).

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara menelaah atau mempelajari buku, hasil penelitian sebelumnya, dan referensi- referensi lainnya yang sejenis dengan penelitian yang sedang diteliti dan berguna dalam mendapatkan landasan teori untuk masalah yang diteliti (Sarwono, 2006).

2. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara berisi pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber di lokus penelitian untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Hasil dari wawancara tersebut dapat berupa catatan

atau rekaman. Partisipan yang akan diwawancarai adalah Manajer Operasional di PT. Classic Utama Wisata.

b. *Checklist*

Checklist atau daftar periksa berisi fakto-faktor mengenai permasalahan yang diteliti. *Checklist* digunakan pada saat melakukan observasi agar mempermudah peneliti. Faktor-faktor atau hal yang menjadi objek penelitian akan disusun secara sistematis dalam *checklist* supaya tidak ada hal yang terlewatkan pada saat observasi. Dalam pengisian *checklist*, Manajer Operasional PT. Classic Utama Wisata akan membantu dalam observasi pada saat dilapangan

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan atau didapatkan dari tempat penelitian. Data ini didapatkan dari hasil wawancara dengan individu yang menjad responden dalam penelitian dan checklist yang digunakan pada saat observasi berlangsung.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari sumber-sumber lain yang tersedia seperti artikel, buku, gambar, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu (Ulber Silalahi, 2009). Data sekunder ini berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian dan diharapkan dapat membantu peneliti.

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah jumlah total dari seluruh unit-unit sampel yang dipilih, populasi dapat berupa individu, kelompok, organisasi, masyarakat, benda, dan peristiwa yang memiliki ciri spesifik bergantung pada permasalahan dalam penelitian (Ulber Silalahi, 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dari PT. Classic Utama Wisata.

2. Sampel

Sampel adalah bagian yang mewakili dan di pilih dari populasi didalam penelitian. Sehingga sampel merupakan bagian penting dalam penelitian (Ulber Silalahi, 2009). Sampel dari penelitian ini adalah manajemen dan staf bagain operasional di PT. Classic Utama Wisata.

3. Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yang merupakan bagian dari *non-probability sampling*. *Purposive sampling* merupakan pemilihan subjek terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Pemilihan teknik sampling di dalam penelitian ini dikarenakan hanya ada 1 orang.

E. Unit dan Teknis Analisis Data

1. Unis Analisis Data

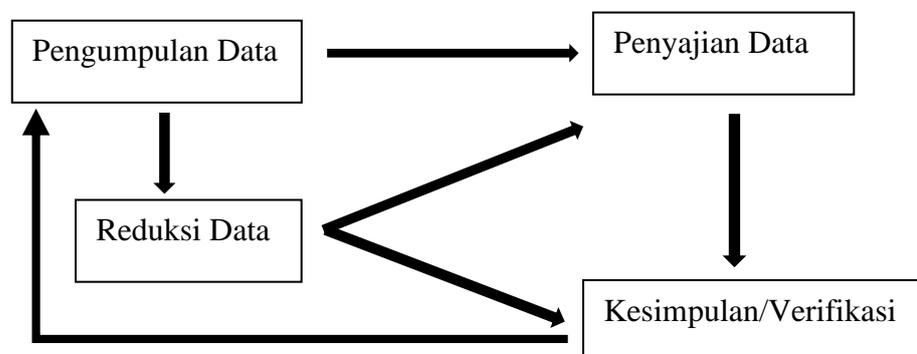
Unit analisis merupakan unit atau satuan yang sedang diteliti, dapat berupa individu atau kelompok, benda, dan peristiwa sosial yang sedang terjadi seperti aktivitas kelompok sebagai subjek penelitian (Hamidi, 2010). Unit analisis dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Classic Utama Wisata.

2. Teknis Analisis Data

Teknis analisis data merupakan proses mencari, menyusun data pada saat penelitian dilakukan yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan. Setelah itu menjabarkan dan mengkategorikan sesuai dengan unit-unit yang diteliti dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami (Sugiyono, 2010). Model analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah model Miles dan Huberman sebagai berikut:

Bagan 3

Model Analisis



Sumber: Miles dan Huberman, 1992: 20.

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan dari model analisis di atas terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi sebagai sesuatu proses siklus dan interaktif pada saat pengumpulan data yang disebut analisis.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga data yang didapatkan setelah reduksi data sesuai dengan fokus dan permasalahan penelitian

b. Penyajian Data

Data yang didapatkan kemudian ditampilkan. Melalui penyajian data, peneliti dapat melihat dan memahami mengenai permasalahan penelitian sehingga dapat menganalisis atau mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman dari penyajian data tersebut.

c. Kesimpulan atau Verifikasi

Kesimpulan merupakan hasil atau jawaban dari rumusan masalah selama penelitian. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif berupa deskriptif dan gambaran.

BAB IV

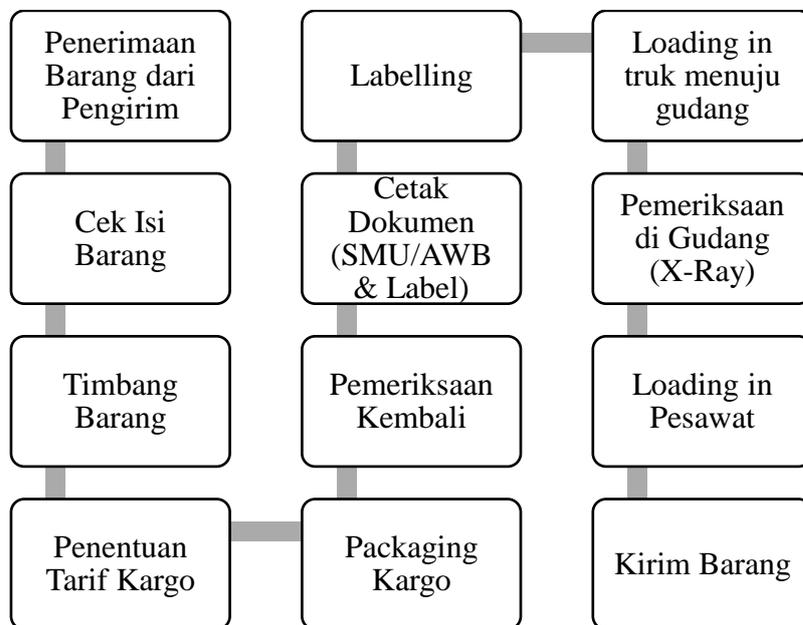
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. SOP Kargo Perusahaan

Bagan 4

SOP Pengiriman Cargo PT. Classic Utama Wisata



Sumber: PT Classic Utama Wisata

Bagan diatas merupakan alur standar operasional prosedur pengiriman kargo yang ada di PT. Classic Utama Wisata, terdiri dari:

- Penerimaan Barang dari Pengirim

Barang yang diterima bisa dari pengirim yang datang langsung ke perusahaan atau pihak-pihak yang sudah berkerjasama dalam

pengiriman barang seperti J&T, pada proses awal ini juga jika ada pengirim yang datang langsung ke kantor untuk melakukan pengiriman, diwajibkan untuk mengisi form PTI atau Pemberitahuan Tentang Isi. Form ini berisikan tentang identitas pengirim dan penerima dan informasi mengenai barang kargo.

- Cek Isi Barang

Barang yang sudah diterima akan dilakukan pengecekan agar mengetahui jenis barang yang dikirimkan apakah termasuk *general cargo*, *special cargo*, atau *dangerous goods*.

- Timbang Barang

Barang yang sudah di cek langsung ditimbang untuk mengetahui berat barang tersebut.

- Penentuan Tarif Kargo

Tarif kargo ditentukan berdasarkan berat barang yang sudah di timbang sebelumnya dengan perhitungan tarif yang sudah ditentukan oleh perusahaan.

- Packaging Kargo

Packaging kargo dilakukan berdasarkan jenis kargo yang diterima seperti special kargo berjenis wet kargo akan di masukan kedalam kardus dari sterofom agar tidak bocor atau kedalam box kayu jika sudah di packaging oleh pengirim.

- Pemeriksaan Kembali

Pengecekan ulang terhadap barang yang sudah di packaging.

- Cetak Dokumen (SMU/AWB & Label)

Pencetakan dokumen yang diperlukan pada saat pengiriman kargo seperti Surat Muatan Udara untuk maskapai dan Label untuk kargo.

- Labelling

Label atau stiker yang ditempelkan pada kargo agar pihak maskapai mengetahui jenis barang yang ada dikirimkan seperti Fragile (Barang Pecah Belah), Perishable, dll.

- Loading in truk menuju gudang

Pengiriman kargo menggunakan truk atau mobil menuju gudang atau bandara.

- Pemeriksaan di Gudang (X-Ray)

Pengecekan ulang dilakukan oleh pihak bandara menggunakan X-Ray untuk memastikan keamanan barang dan pesawat pada saat pengiriman, dan sesuai dengan dokumen yang diberikan.

- Loading in Pesawat

Kargo yang sudah siap dikirimkan akan dimasukkan kedalam pesawat.

- Kirim Barang

Barang yang sudah berada didalam pesawat akan dikirim sesuai dengan jadwal.

Hasil penelitian juga mendapatkan bahwa PT. Classic Utama Wisata tidak memiliki Term & Condition atau Syarat & Ketentuan mengenai pengiriman kargo.

2. General Cargo

Hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti mengenai *general cargo* melalui observasi dan wawancara menemukan bahwa masih adanya permasalahan yang terjadi dilapangan khususnya pada saat kargo sudah masuk wilayah gudang bandara.

Tabel 4

Checklist Observasi SOP General Cargo

Prosedur Pengiriman Kargo		Dilakukan	
		Ya	Tidak
Reservasi	Cek Kelengkapan Dokumen Barang dalam PTI (Pemberitahuan Tentang Isi)	✓	
	Cek Isi Barang (Quantity, Weight, Volume Weight)	✓	
	Penentuan Tarif	✓	
	Packaging Cargo	✓	
	Pemeriksaan Ulang	✓	
	Cetak Surat Muatan Udara (NOTOC jika ada special cargo dan dangerous goods)	✓	
	Marking / Labelling	✓	
	Loading in menuju warehouse	✓	

Prosedur Pengiriman Kargo		Dilakukan	
		Ya	Tidak
Bandara	Pemeriksaan X-Ray	✓	
	Loading in Pesawat	✓	

Sumber: Peneliti

Tabel checklist diatas menunjukkan bahwa SOP perusahaan sudah dilakukan semua, namun masih terdapat kesalahan yang terjadi pada saat proses pengiriman dilakukan.

a. Damage / Rusak

Data yang didapatkan melalui wawancara dengan narasumber memberitahukan bahwa masih terjadinya kesalahan dalam penanganan pengiriman kargo yang menyebabkan kerusakan atau *damage* pada barang kiriman. Kerusakan banyak terjadi pada bagian packaging karung atau garmen yang disebabkan oleh kelalain dari pihak bandara, adanya ketidaksesuaian isi barang dengan PTI yang sudah diinformasikan oleh pengirim.

b. Missing

Hasil dari wawancara dengan narasumber mengenai permasalahan kargo yang hilang atau *missing* ternyata masih terjadi di perusahaan walaupun sangat jarang sekali, ini menunjukkan masih adanya kesalahan dalam penanganan pengiriman.

c. Overload

Untuk *overload* atau kelebihan muatan masih terjadi tapi hanya di waktu-waktu tertentu saja seperti *high season* atau *peak season* yang biasanya terjadi pada waktu lebaran atau tahun baru dan adanya acara atau *event* promo toko online yang meningkatkan pengiriman.

d. Found

Salah tujuan pengiriman atau *found* kargo masih terjadi seperti kargo seharusnya turun di bandara tujuan tetapi terbawa sampai bandara selanjutnya.

3. Special Cargo

Hasil dari penelitian mengenai *special cargo* di PT, Classic Utama Wisata menemukan bahwa ada beberapa jenis kargo yang ditangani oleh perusahaan yang merupakan bagian dari *special cargo* itu sendiri, seperti:

- 1) *Live Animals* atau binatang hidup
- 2) *Human Remains* (Jenazah Manusia), *uncremated or cremated*.
- 3) *Perishable Goods*, barang – barang yang mudah busuk atau rusak seperti sayur, ikan, daging, bunga, buah, dll.
- 4) *Valuable Cargo*, barang berharga dan memiliki nilai yang tinggi seperti berlian, emas, intan, dll.
- 5) *Wet Cargo*, jenis kargo yang mengeluarkan cairan.

6) *Strongly Smelling Goods*, barang yang memiliki bau yang menyengat.

7) *Fragile Goods*, barang pecah belah

Dari keenam jenis kargo diatas, *perishable goods*, *wet cargo*, dan *valuable cargo* merupakan jenis kargo yang sering ditangani walaupun tidak sebanyak *general cargo* yang menjadi jenis kargo yang merupakan mayoritas pengiriman dari PT. Classic Utama Wisata. Sedangkan pengiriman untuk *human remains*, *live animals*, dan *strongly smelling goods* sangat jarang sekali bahkan untuk *human remains* hanya pernah melakukan sekali pengiriman saja. Untuk pengiriman *live animals* masih terjadi walaupun tidak banyak, mungkin hanya beberapa kali saja dalam kurun waktu satu tahun.

Dari ketiga jenis kargo yang menjadi fokus penelitian yang terdiri dari *general cargo*, *special cargo*, dan *dangerous goods*. *Special cargo* merupakan jenis kargo yang mengalami masalah walaupun tidak sebanyak *general cargo* tetapi menjadi penyebab kerugian bagi perusahaan jika terjadi dan memang kesalahan tersebut terjadi karena kesalahan oleh perusahaan.

Tabel 5
Checklist Observasi SOP Special Cargo

Prosedur Pengiriman Kargo		Dilakukan	
		Ya	Tidak
Reservasi	Cek Kelengkapan Dokumen Barang dalam PTI (Pemberitahuan Tentang Isi)	✓	
	Cek Isi Barang (Quantity, Weight, Volume Weight)	✓	
	Penentuan Tarif	✓	
	Packaging Cargo	✓	
	Pemeriksaan Ulang	✓	
	Cetak Surat Muatan Udara (NOTOC jika ada special cargo dan dangerous goods)	✓	
	Marking / Labelling	✓	
	Loading in menuju warehouse	✓	
Bandara	Pemeriksaan X-Ray	✓	
	Loading in Pesawat	✓	

Sumber: Peneliti

Dari table diatas menunjukkan bahwa prosedur sudah dilakukan sesuai dengan SOP perusahaan, tetapi perusahaan tidak memiliki NOTOC atau *Notification to Captain* yang dikeluarkan, jadi PT. Classic Utama Wisata hanya mengeluarkan dokumen seperti SMU (Surat

Muatan Udara) atau AWB (Air Way Bill). Selain tidak mengeluarkan NOTOC (Notification to Captain), masih ada permasalahan yang terjadi pada saat penanganan pengiriman baik pada saat ditangani oleh perusahaan hingga berada di bandara yang ditangani langsung oleh pihak bandara.

1. Damage / Rusak

Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber, ada beberapa jenis kargo yang termasuk dalam special kargo yang mengalami *damage* atau kerusakan seperti *valuable cargo*, *perishable goods*, *live animal*, *fragile goods*, dan *wet cargo*.

Permasalahan yang terjadi pada *valuable cargo* adalah barang hancur atau terbelah seperti gading gajah yang ternyata dinyatakan barang biasa atau *general cargo* menurut PTI (Pemberitahuan Tentang Isi) yang diinformasikan oleh pengirim sehingga terjadi ketidaksesuaian informasi. Untuk *live animal* atau binatang hidup pernah mengalami masalah yaitu binatang yang dikirimkan mati pada saat tiba di tujuan, kematian binatang tersebut disebabkan karena stress akibat perjalanan dan kurangnya makanan hewan tersebut, hal ini disebabkan oleh kurangnya pengawasan oleh pengirim. Permasalahan yang terjadi pada kargo berjenis *fragile goods* adalah barang tersebut pecah pada saat pengiriman, tetapi perusahaan menyatakan tidak bertanggung jawab dan tidak mengganti rugi dikarenakan barang tersebut sudah berada dibawah pengawasan dan ditangani oleh pihak

bandara sehingga pengirim diminta meminta ganti rugi kepada pihak bandara.

Pada *wet cargo*, permasalahan yang terjadi adalah kargo yang mengalami kebocoran pada saat pengiriman dikarenakan packaging yang rusak dan tidak sesuai dengan kargo yang berjenis *wet cargo* tersebut. Untuk *perishable goods*, permasalahan terjadi adalah barang yang dikirim mengalami kebusukan untuk makanan dan layu untuk yang berjenis tumbuhan atau bunga pada saat pengiriman, hal ini disebabkan karena tekanan udara dan packaging yang kurang tepat.

2. Missing

Untuk *missing cargo* menurut dari hasil wawancara dengan narasumber ternyata masih terjadi sama seperti *general cargo* walaupun sangat jarang sekali. Hal ini menunjukkan masih adanya kesalahan pada saat pengiriman.

3. Overload

Pada *special cargo*, overload tidak terjadi karena walaupun ada yang melakukan pengiriman *special cargo*, jumlah yang dikirimkan tidak banyak dan tidak terjadi setiap waktu. Tetapi keterlambatan masih bisa terjadi jika terjadi *overload* pada *general cargo* dikarenakan menumpuknya barang sehingga penanganan bisa saja terlambat walaupun memang barang special kargo dipisah dengan general kargo.

4. Found

Untuk permasalahan *found cargo* tidak pernah terjadi pada kargo berjenis *special cargo* dikarenakan jaranganya pengiriman spesial kargo dan tidak terjadi setiap waktu sehingga memperkecil salahnya tujuan pengiriman dan juga kargo berjenis spesial kargo dipisah dengan kargo berjenis *general cargo*.

4. Dangerous Goods

Hasil penelitian mengenai *dangerous goods* atau yang bisa di sebut barang berbahaya, seperti:

- 1) *Explosives* (Mudah Meledak), seperti bubuk mesiu, bahan peledak, dll.
- 2) *Gasses* (Gas), bahan gas dapat beberntuk padat, cair, dibekukan maupun beracun.
- 3) *Flammable Liquids* (Cairan Mudah Terbakar), seperti bensin, minyak tanah, dll.
- 4) *Flammabel Solids* (Benda Padat Mudah Terbakar), seperti fosfor, sulfur, atau unsur yang jika terkena air maka akan menimbukal gas yang mudah terbakar.
- 5) *Oxidizing Substances* (Unsur – Unsur Oksida).
- 6) *Poisonous, Toxic, or Infectious Substance*, racun dan unsur yang dapat menimbulkan infeksi.

- 7) *Radio Active Material* (Bahan Radio Aktif), seperti uranium, thorium atau bahan yang mengandung tipe radiasi tertentu yang dapat membahayakan kesehatan.
- 8) *Corrosive* (Bahan yang mengandung unsur korosif atau mendandung karat), seperti *acids, mercury*.
- 9) *Miscellaneous Dangerous Goods*, unsur atau bahan yang tidak termasuk kelas-kelas diatas dimasukkan dalam kategori jenis ini.

Untuk kargo berjenis *dangerous goods*, permasalahan seperti damage atau rusak, missing atau hilang, overload atau kelebihan, dan found atau salah tujuan pengiriman tidak terjadi. Hal ini dikarenakan PT. Classic Utama Wisata tidak menangi lagi pengiriman *dangerous goods* disebabkan karena ketanya regulasi mengenai pengiriman *dangerous goods* baik dari perusahaan maupun dari maskapai dan bandara.

PT. Classic Utama Wisata pernah menangani pengiriman *dangerous goods* berjenis *flammable liquids* tetapi tidak dapat masuk kedalam gudang atau *warehouse* bandara dikarenakan tidak sesuai regulasi seperti melebihi takaran yang telah ditentukan dan packaging yang tidak sesuai, menurut hasil wawancara dengan narasumber yang telah dilakukan mengenai penanganan kargo berjenis *dangerous goods* meskipun perusahaan sudah menyatakan bahwa barang bisa di kirim bisa saja pada saat di cek di bandara oleh petugas, barang tersebut dilarang masuk kedalam pesawat dikarenakan regulasi yang ketat dari maskapai maupun bandara.

Untuk alur standar operasional prosedur pengiriman *dangerous goods* sama dengan alur pengiriman *special cargo*, perbedaannya hanya di dokumen-dokumen berkenaan dengan izin dari kepemilikan barang jika diperlukan, informasi dari barang tersebut seperti jenis dan zat-zat yang ada di dalam barang tersebut, packaging yang benar benar harus diperhatikan karena ada jenis barang cairan yang mudah terbakar, gas, dll. Sehingga keamanan packaging harus diperhatikan.

Tabel 6

Checklist SOP Dangerous Goods

Prosedur Pengiriman Kargo		Dilakukan	
		Ya	Tidak
Reservasi	Cek Kelengkapan Dokumen Barang dalam PTI (Pemberitahuan Tentang Isi)	✓	
	Cek Isi Barang (Quantity, Weight, Volume Weight)	✓	
	Penentuan Tarif	✓	
	Packaging Cargo	✓	
	Pemeriksaan Ulang	✓	
	Cetak Surat Muatan Udara (NOTOC jika ada special cargo dan dangerous goods)	✓	
	Marking / Labelling	✓	

Prosedur Pengiriman Kargo		Dilakukan	
		Ya	Tidak
Reservasi	Loading in menuju warehouse	✓	
	Pemeriksaan X-Ray	✓	
Bandara	Loading in Pesawat	✓	

Seperti yang telah dijelaskan diatas, kargo dengan jenis *dangerous goods* yang ditangani oleh PT. Classic Utama Wisata tidak mengalami permasalahan berkenaan dengan *damage* (rusak), *overload* (kelebihan beban), *missing* (hilang), *found* (salah tempat tujuan pengiriman). Hal ini dikarenakan PT. Classic Utama Wisata sudah tidak melayani pengiriman dari kargo berjenis *dangerous goods* seperti yang sudah dijelaskan diatas. Permasalahan yang terjadi pada kargo jenis ini hanya pada permasalahan dokumen / izin dan regulasi mengenai pengiriman *dangerous goods* tersebut.

B. Pembahasan

1. General Cargo

Berdasarkan data yang didapatkan dari observasi dan wawancara mengenai permasalahan yang terjadi dari ke empat jenis permasalahan atau *irregularity* kargo pada *general cargo* yang ditangani oleh PT. Classic Utama Wisata sebagai berikut:

Tabel 7

Permasalahan Pada General Cargo

Jenis Permasalahan/Irregularity	Permasalahan Yang Terjadi
Damage	<ul style="list-style-type: none"> • Pacakaging yang rusak • Isi barang tidak sesuai dengan form PTI (Pemberitahuan Tentang Isi) yang di isi oleh pengirim yang mennyebabkan barang hancur atau rusak
Missing	<ul style="list-style-type: none"> • Masih terjadi 1 – 2 kali
Overload	<ul style="list-style-type: none"> • Masih terjadi pada waktu tertentu seperti promo toko online, waktu liburan seperti lebaran & tahun baru

Jenis Permasalahan/Iregularity	Permasalahan Yang Terjadi
Found	<ul style="list-style-type: none"> • Masih terjadi walaupun sangat jarang, mungkin hanya 1 atau 2 kali pernah terjadi

Sumber: Peneliti

Berdasarkan hasil wawancara dan permasalahan yang didapatkan dari narasumber, menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi banyak dikarenakan kelalaian yang dilakukan oleh pihak bandara seperti pada *damage* terjadi karena staf bandara yang lalai dalam menangi kargo dengan menyeret atau melempar barang atau kargo tersebut. *Found* terjadi karena pihak bandara yang lupa menurunkan barang dari pesawat sehingga terbawa oleh pesawat menuju tujuan berikutnya, untuk kargo yang terbawa atau salah kirim pihak bandara harus mengirimkan kargo tersebut sesuai dengan bandara tujuan sehingga menyebabkan pengiriman yang lebih lama. Sedangkan *missing* harus dicari terlebih dahulu letak kehilangan kargo tersebut apakah ketika berada di perusahaan atau sudah ditangani oleh pihak bandara, jika hilang akibat kelalaian pihak bandara maka perusahaan tidak akan bertanggung jawab. Untuk *overload* ini terjadi karena menumpuknya barang yang harus dikirimkan baik di perusahaan maupun di bandara.

Selain permasalahan yang sudah dijelaskan, adapun permasalahan mengenai form PTI (Pemberitahuan Tentang Isi). Permasalahan tersebut adalah informasi yang di isi oleh pengirim pada formulir tersebut tidak sesuai dengan barang yang dikirim dikarenakan barang yang akan dikirimkan sudah dalam keadaan sudah di packing oleh pengirim, hal ini menyebabkan ketidaktahuan perusahaan terhadap isi barang karena perusahaan hanya dapat menanyakan isi barang secara lisan tidak dapat melihat langsung barang tersebut, sehingga dapat menyebabkan kesalahan dalam penanganan. Dari permasalahan yang terjadi pada *general cargo*, masih terdapat letak kesalahan dalam SOP yang digunakan dan ditambah dengan tidak adanya Syarat & Ketentuan atau Term & Condition yang dikeluarkan oleh pihak perusahaan untuk memperjelas system dan posisi perusahaan jika ada permasalahan yang terjadi pada kargo.

Dari penjelasan diatas, letak permasalahan yang terjadi pada SOP pengiriman terdapat pada poin Cek Isi Barang karena ketidaksesuaian isi barang dan form PTI yang di isi. Untuk *overload* dapat terjadi pada dua poin yaitu Loading in Truk Menuju Gudang karena banyaknya barang yang harus ditangani oleh perusahaan dan Loading In Pesawat karena menumpuknya kargo yang harus ditangani oleh maskapai. Sedangkan untuk *damage, found, dan missing* terjadi pada saat Loading in Pesawat dan Kirim Barang karena kelalaian personel bandara.

2. Special Cargo

Berdasarkan data yang didapatkan dari observasi dan wawancara mengenai permasalahan yang terjadi dari ke empat jenis permasalahan atau *irregularity* kargo pada *special cargo* yang ditangani oleh PT. Classic Utama Wisata sebagai berikut:

Tabel 8

Permasalahan Pada Special Cargo

Jenis Permasalahan/Irregularity	Permasalahan Yang Terjadi
Damage	<ul style="list-style-type: none"> • Pacakaging yang rusak • Isi barang tidak sesuai dengan form PTI (Pemberitahuan Tentang Isi) yang di isi oleh pengirim yang mennyebabkan barang hancur atau rusak • Barang yang dikirim layu atau busuk • Live animal ada yang mati • Barang pecah atau rusak
Missing	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak pernah terjadi

Jenis Permasalahan/Iregularity	Permasalahan Yang Terjadi
Overload	<ul style="list-style-type: none"> • Masih terjadi pada waktu tertentu seperti promo toko online, waktu liburan seperti lebaran & tahun baru
Found	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak pernah terjadi salah kirim

Sumber: Peneliti

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, permasalahan yang banyak terjadi ada pada bagian *damage*. Seperti pada jenis *wet cargo* yang mengalami kebocoran karena packaging yang rusak diakibatkan kelalaian pihak bandara, pada jenis *perishable goods* adanya kebusukan atau layu ini biasanya terjadi karena packaging yang kurang baik sehingga menyebabkan udara masuk sehingga adanya perbedaan suhu pada kargo yang dikirim, untuk jenis *valuable cargo* terjadinya kesalahan dikarenakan pengirim tidak memberikan informasi yang sebenarnya pada saat pengisian form PTI yang menyebabkan barang tersebut hancur, untuk *fragile goods* terjadi karena adanya kelalaian pada pihak bandara yang menyebabkan barang tersebut pecah. Sedangkan untuk *missing* dan *found* tidak pernah terjadi karena jarang nya pengiriman *special cargo* sendiri dan dalam prosedur sendiri, *general cargo* dan *special cargo* dipisah sehingga memperkecil kesalahan terhadap hilang atau salah kirim pada *special cargo*. Sedangkan untuk *overload* masih terjadi pada waktu tertentu sama seperti *general cargo*

untuk barang-barang tertentu kecuali *perishable goods* karena mudah dan cepat busuk.

Hal ini menunjukkan bahwa masih terjadinya beberapa kesalahan pada pengiriman kargo berjenis *special kargo* pada SOP perusahaan di beberapa titik. Kesalahan terjadi pada Penerimaan Barang dari Pengirim dan Loading In Pesawat, untuk *live animal* harus sudah dalam sangkar yang kondisi baik dan makanan yang cukup serta kesehatan dan dokumennya lengkap, binatang yang ditangani oleh PT. Classic Utama Wisata mati dikarenakan hewan tersebut stress pada saat perjalanan. Permasalahan juga terjadi pada Cek Isi Barang untuk ketidaksesuaian isi dengan form PTI yang menyebabkan salah penanganan sehingga *valuable cargo* mengalami kerusakan. Untuk *fragile goods* terjadi pada titik Loading In Pesawat dan Kirim Barang yang disebabkan oleh kelalaian pihak bandara yang menyebabkan barang pecah.

3. Dangerous Goods

Untuk kargo berjenis *dangerous goods* tidak terjadi masalah dalam empat kategori permasalahan pengiriman kargo yang terjadi. Permasalahan yang terjadi pada *dangerous goods* adalah regulasi yang ketat perihal pengiriman yang menyebabkan ditolaknya barang tersebut oleh pihak bandara. Penolakan ini adalah hal wajar karena mengingat keamanan dan keselamatan pesawat pada saat melakukan pengiriman. Selain dari pada itu PT. Classic Utama Wisata juga sudah tidak pernah melayani pengiriman *dangerous goods* lagi.

Kesalahan yang terjadi pada pengiriman *dangerous goods* berada pada saat proses Pemeriksaan di Gudang (X-Ray) yaitu adanya permasalahan pada izin/regulasi yang berlaku di bandara dan maskapai, permasalahan yang terjadi seperti takaran yang melebihi regulasi maskapai.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai Prosedur Penanganan Kargo Domestik di PT. Classic Utama Wisata, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. General Cargo

Mayoritas atau banyaknya kesalahan terjadi pada saat sudah berada dan ditangani oleh pihak bandara yang menyebabkan banyak kerusakan pada kargo yang akan dikirim, selain itu juga ada kecerobohan atau kelalaian dari pihak bandara yang menyebabkan hilangnya kargo yang akan dikirimkan dan salah tujuan pengiriman yang pada akhirnya menyebabkan menambah lamanya waktu pengiriman. PT. Classic Utama Wisata juga memiliki kesalahan walaupun tidak banyak yaitu adanya kejadian dimana barang yang akan dikirim tidak sesuai dengan PTI yang menyebabkan salah penanganan, walaupun itu merupakan kesalahan dari pihak pengirim yang tidak memberitahukan informasi sebenarnya di form PTI, hal ini menunjukkan adanya ketidak telitian atau ketatnya pemeriksaan barang.

2. Special Cargo

Permasalahan yang terjadi pada special cargo banyak diakibatkan oleh pihak bandara dan pengirim, seperti barang / packaging rusak yang diakibatkan oleh kelalaian dari pihak bandara dan pengirim yang mengisi form PTI tidak sesuai dengan barang yang sebenarnya. Untuk binatang yang mati diakibatkan karena keadaan binatang yang stress dan kurangnya persiapan dari pengirim sedangkan untuk sayuran yang busuk diakibatkan karena packaging yang kurang baik oleh perusahaan dan pengirim.

3. Dangerous Goods

Permasalahan yang terjadi pada dangerous goods hanya permasalahan izin/regulasi yang tidak sama baik di perusahaan dan pihak bandara.

B. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan mengenai Prosedur Penanganan Kargo Domestik di Pt. Classic Utama Wisata oleh peneliti diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi PT. Classic Utama Wisata untuk kedepannya dalam penanganan pengiriman kargo. Adapun beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Memperkuat dan meningkatkan komunikasi dengan pihak bandara agar tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman kargo yang dapat menyebabkan kargo tersebut *damage, found, overload, dan missing*.

2. Memperkuat dan meningkatkan pengawasan terhadap kargo baik di perusahaan maupun di lapangan agar tidak terjadi lagi permasalahan seperti pengirim mengisi form PTI tidak sesuai dengan jenis barang sebenarnya dan barang yang hancur.

3. Membuat Term & Condition atau Syarat & Ketentuan mengenai pengiriman kargo agar memperjelas posisi perusahaan jika terjadi kesalahan pada saat di lapangan karena PT. Classic Utama Wisata tidak memiliki Term & Condition mengenai pengiriman kargo sehingga permasalahan yang terjadi pada saat pengiriman selama ini hanya diselesaikan melalui kesepakatan bersama secara lisan. Walaupun PT. Classic Utama Wisata mengatakan bahwa tidak akan mengganti rugi jika barang sudah ditangani oleh pihak bandara, dengan adanya Term & Condition membuat posisi PT. Classic Utama Wisata lebih jelas pada SOP pengiriman kargo.

4. Menambah NOTOC atau *Notification to Captain* dalam standar operasional prosedur yang diberikan sebelum Loading in Pesawat perusahaan agar tidak terjadi kesalahan dalam penanganan kargo terutama *special cargo* yang memang memerlukan penanganan khusus.



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/>

LAMPIRAN

Dokumentasi



Pedoman Wawancara

1. Bagaimana perusahaan menangani pengiriman kargo?
2. Bagaimana prosedur penanganan pengiriman *general cargo* dari awal hingga akhir ?
3. Bagaimana penanganan masalah *missing cargo* jika terjadi pada saat pengiriman *general cargo* ?
4. Bagaimana penanganan masalah *damage cargo* jika terjadi pada saat pengiriman *general cargo* ?
5. Bagaimana penanganan masalah *overload cargo* jika terjadi pada saat pengiriman *general cargo* ?
6. Bagaimana penanganan masalah *found cargo* jika terjadi pada saat pengiriman *general cargo* ?
7. Bagaimana prosedur penanganan pengiriman *special cargo* dari awal hingga akhir ?
8. Bagaimana penanganan masalah *missing cargo* jika terjadi pada saat pengiriman *special cargo* ?
9. Bagaimana penanganan masalah *damage cargo* jika terjadi pada saat pengiriman *special cargo* ?
10. Bagaimana penanganan masalah *overload cargo* jika terjadi pada saat pengiriman *special cargo* ?
11. Bagaimana penanganan masalah *found cargo* jika terjadi pada saat pengiriman *special cargo* ?
12. Bagaimana prosedur penanganan pengiriman *dangerous goods* dari awal hingga akhir ?

13. Bagaimana penanganan masalah *missing cargo* jika terjadi pada saat pengiriman *dangerous goods* ?
14. Bagaimana penanganan masalah *damage cargo* jika terjadi pada saat pengiriman *dangerous goods* ?
15. Bagaimana penanganan masalah *overload cargo* jika terjadi pada saat pengiriman *dangerous goods* ?
16. Bagaimana penanganan masalah *found cargo* jika terjadi pada saat pengiriman *dangerous goods* ?
17. Bagaimana kebijakan term & condition terhadap penanganan masalah kargo?

Checklist

Prosedur Pengiriman Kargo		Dilakukan	
		Ya	Tidak
Reservasi	Cek Kelengkapan Dokumen Barang dalam PTI (Pemberitahuan Tentang Isi)		
	Cek Isi Barang (Quantity, Weight, Volume Weight)		
	Penentuan Tarif		
	Packaging Cargo		
	Pemeriksaan Ulang		
	Cetak Surat Muatan Udara (NOTOC jika ada special cargo dan dangerous goods)		
	Marking / Labelling		
	Loading in menuju warehouse		
Bandara	Pemeriksaan X-Ray		
	Loading in Pesawat		

Transkrip Wawancara Dengan Supervisor Operational

Hari/Tanggal : Rabu, 17 Juni 2020
Tempat : Kantor PT. Classic Utama Wisata
Waktu : 11.00 – 11.30
Narasumber : Bagus Putera Satrio (Supervisor Operational)

1. Peneliti : Bagaimana perusahaan menangani pengiriman kargo?

Narasumber : Kalau perusahaan untuk nanganin pengiriman kargo ya sesuai dengan SOP yang sudah di terapin sama perusahaan aja mas, dari awal sampai akhir ya sesuai dengan SOP saja. Kargo juga kan beda-beda mas ada macem nya, general, special sama DG atau dangerous goods. Dari masing-masing jenis kargo itu juga pasti ada penanganan yang berbeda walaupun secara garis besar SOP atau alur penanganannya tetap sama.

2. Peneliti : Bagaimana penanganan general cargo dari awal hingga akhir?

Narasumber : Untuk alur sendiri dari general kargo tidak terlalu rumit dari barang masuk ke kantor, pengecekan kaya isi sama berat, terus nentuin harga, packaging, cetak SMU atau surat muatan udara, labelling untuk nunjukin isi barang kaya pecah belah, masukin ke truk terus dikirim ke Gudang buat di cek X-Ray sebelum loading in pesawat, terus dikirim ke daerah tujuannya.

- 3. Peneliti** : Bagaimana penanganan spesial kargo dari awal hingga akhir?
- Narasumber** : Kalau untuk spesial kargo secara garis besar sama mas alurnya kaya general kargo. Bedanya kalo spesial kargo lebih diperhatikan lagi pacakaging sama isi nya. Contoh kalo isinya itu *wet cargo* atau kargo basah kan itu masuk special kargo, kargo yang isinya berair itu 1 paket tidak boleh lebih dari 30 kg, kadang paket nya bisa bocor atau jebol terus harus repacking ulang lagi apalagi ranah perusahaan hanya sampai masuk ke truk terus dikirim ke gudang, kalo udah masuk di gudang itu udah bagiannya maskapai apalagi kan sering kejadian orang ground handling yang masukin kargo ke pesawat asal main lempar aja ke pesawat.
- 4. Peneliti** : Bagaimana penanganan dangerous good dari awal hingga akhir?
- Narasumber** : Untuk DG (dangerous goods) ribet mas penanganannya, yang ngurusinnya harus punya sertifikat lulus penanganan DG, walaupun saya sama yang lain udah punya sertifikatnya masih banyak regulasi yang lain makanya ribet kaya ada batasan berapa ml (mililiter) cairanya, terus dari packaging nya udah beda, dan dari regulasi airlines juga ada, banyak regulasi jadi buat ribet. Dulu pernah nanganin DG walaupun kita udah ngikutin regulasi tetep aja pas dikirim ke gudang

tetep dibalikin lagi ke kita karena ga sesuai sama regulasi mereka bahkan di SMU nya di tulis “bandel”, sekarang perusahaan udah ga nanganin DG lagi selain dari regulasi tadi sama jarang juga yang ngirim.

5. Peneliti : Bagaimana penanganan masalah missing kargo jika terjadi pada saat pengiriman general cargo?

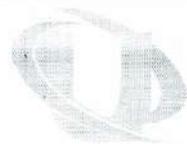
Narasumber : Masalah yang sering terjadi sama kargo kan missing, overload, rusak (damage), sama salah kirim tujuan (found). Masalah kaya gitu sering terjadi apalagi yang rusak (damage) banyak di bagaian packaging, kaya yang saya bilang tadi orang bandara suka main lempar atau seret barang nya apalagi yang dalam bentuk garmen/karung apalagi kalo general cargo, pacakaging rusak itu udah sering sama kadang isi barang tidak sesuai dengan PTI jadinya dikira barang biasa padahal engga. Untuk spesial kargo kaya barang pecah belah, terus jenis perishable atau makanan gitu pernah terjadi seperti barangnya pecah, sayurannya busuk, bunga layu, pernah ada ngirim live animal tapi pas sampai ditempat tujuan mati, permasalahanya seperti itu tapi yang paling sering ya pacakaging rusak itu, kalo seperti barang pecah harus dicari lagi penyebabnya kenapa kok bisa pecah. Untuk yang missing atau hilang itu pernah terjadi 1 atau 2 kali, ya kita cari tau dulu dibagian mana kok bisa ilang, apakah pas masih ditanganin perusahaan atau di tanganin sama

maskapai, kalo memang hilang pas ditanganin sama perusahaan, kita ganti rugi, kalo pas udah sama maskapai, kita tidak ganti rugi, biasanya kesepakatan bersama aja. Kalau yang found atau salah kirim tujuan pernah terjadi tapi sama jarang juga, pernah 1 atau 2 kali, itu biasanya kesalahan pihak maskapai yang kelewat atau lupa nurunin barangnya dari pesawat, kalo itu ya paling dikirim lagi make pesawat lain yang tujuannya sama kaya tempat tujuan si barangnya. Kalau overload jarang sih paling waktu-waktu tertentu aja itu juga bukan disebut overload, kaya biasanya kalo ada event yang belanja online, promo-promo gitu biasanya rame, naik banget kan banyak yang belanja online terus dikirim lewat kita, kita juga udah kerja sama sama J&T, atau waktu lebaran biasanya naik sama waktu tahun baru. Paling kalo overload untuk sekarang ini aja mas gara-gara virus, jadinya ketahan di bandara, sekarang kalau ngirim terlambat 1-2 hari. Selain masalah itu juga biasanya ada yang bohongin perusahaan juga pas isi PTI (Pemberitahuan Tentang Isi), waktu itu ada kirim gading gajah pas dikita barangnya udah dalam keadaan dipacking sama si pengirim, pas kita tanya isinya apa si pengirimnya barang biasa atau umum lah gitu, ya kita sesuai kan aja sama informasi dari pengirim, pas sampai di tempat tujuannya dibuka ternyata patah, komplain lah ke kita minta ganti rugi, kita kasih bukti aja kenapa informasinya barang

umum, kalo jelasakan kita bisa label barang berharga atau valuable terus packing nya juga lebih aman lagi. Terus adalagi kaya barang pecah belah, sampai ditujuan ternyata hancur barangnya, komplain ke perusahaan, kita cari tahu penyebabnya, pas di perusahaan aman-aman aja barangnya, tanya ke driver pas di kirim ke gudang aman juga ga rusak, cctv juga kita cek, kita liat semua, ternyata hancurnya pas di handle sama orang bandara, selama barang rusak tapi tidak terjadi dalam ranah kawasan perusahaan, kita ga akan ganti rugi, karena wilayah gudang sampai masuk pesawat udah wilayah nya bandara sama maskapai. Paling gitu sih masalah nya dari semua kargo ya, kecuali DG (dangerous goods) karena sudah tidak melayani lagi sekarang, kalo special kargo ada masalah kecuai yang found atau salah kirim itu karena jarang mas, tapi kalau damage, missing, atau overload itu pernah kalau special kargo

6. Peneliti : Bagaimana kebijakan term & condition terhadap penanganan masalah kargo?

Narasumber : Kalau untuk itu kita ga ada mas, hanya sebatas kesepakatan lisan aja sama pengirimnya, kaya masalah yang disebutin tadi yang gading gajah terus yang hancur itu kesepakatan lisan aja tidak ada yang tertulisnya. Pernah juga dulu ganti rugi tapi kalau memang perusahaan salah. Jadi ga ada paling secara lisan aja

Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian

CAHAYA UTAMA CAKRAWALA
CARGO - PACKAGE - DOCUMENT

SURAT KETERANGAN

No :29.../SK/JOT-CUC/11/07/2020

Melalui Surat ini kami menerangkan bahwa yang :

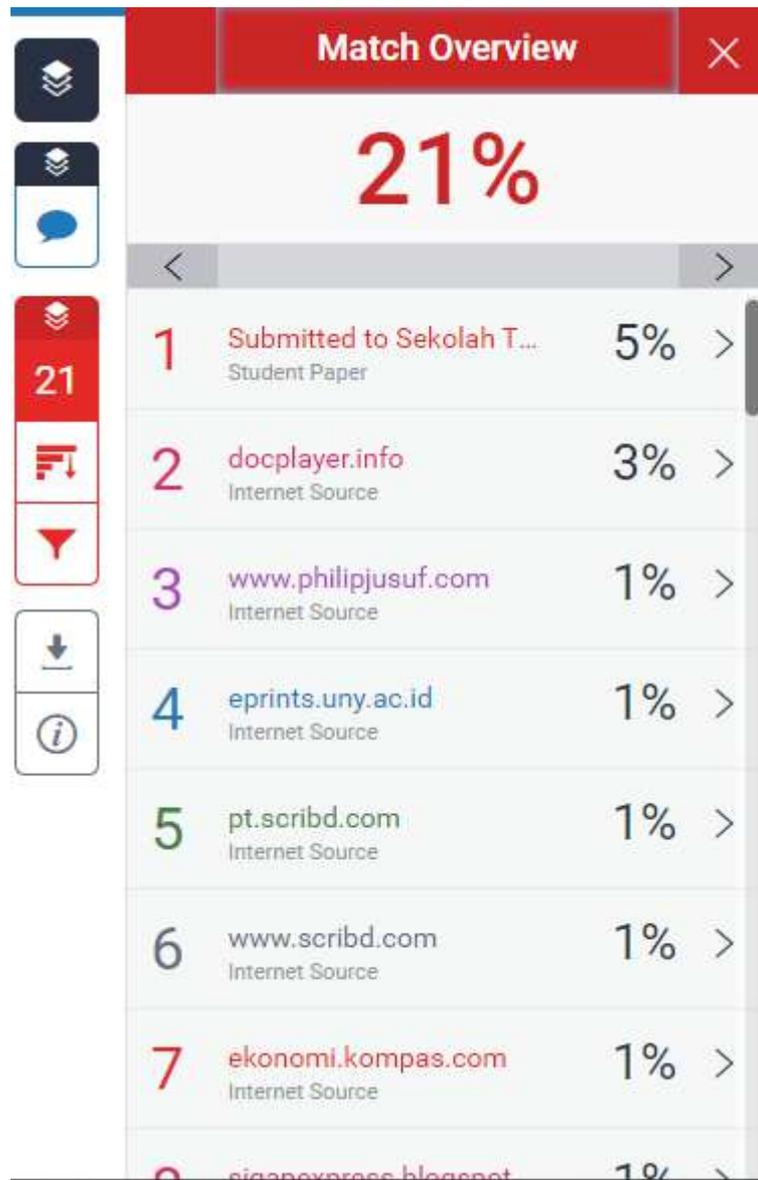
Nama : RIZARD FAIRUZ AKMAL
NIM : 201621178
PRODI : MBP

Telah melakukan penelitian di perusahaan kami di PT CAHAYA UTAMA CAKRAWALA (CLASSIC CARGO) dari bulan Januari 2020 sampai dengan bulan Juli 2020.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 11 Juli 2020

BAGUS PUTERA SATRIO
SPV. PT.Cahaya Utama Cakrawala

Turn It In

The screenshot displays the Turn It In Match Overview interface. At the top, a red header bar contains the text "Match Overview" and a close button (X). Below the header, a large red "21%" indicates the overall match percentage. A list of sources is shown below, each with a number, the source name, the match percentage, and a right-pointing arrow. The sources are:

Rank	Source	Match Percentage
1	Submitted to Sekolah T... Student Paper	5%
2	docplayer.info Internet Source	3%
3	www.philipjusuf.com Internet Source	1%
4	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
5	pt.scribd.com Internet Source	1%
6	www.scribd.com Internet Source	1%
7	ekonomi.kompas.com Internet Source	1%
8	nigapexpress.blogspot	1%

On the left side of the interface, there is a vertical sidebar with several icons: a stack of papers, a speech bubble, a red box with the number "21", a list icon, a funnel icon, a download icon, and an information icon (i).

Form Bimbingan

7150006	Percakapan Bimbingan Skripsi
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG Jl. DR. Setiabudi No.196, Hegermanah, Cobarejo, Kota Bandung, Jawa Barat 40141 Telp.022 - 2011458 Website : http://stp-bandung.ac.id	
REKAP PERCAKAPAN BIMBINGAN	
Judul Skripsi	: Prosedur Pengemasan Kargo Domestik di PT. Kelas: Utama Wisata
Sevi / Bahanan	: ke-1 / Membahas latar belakang masalah agar sesuai dengan judul dan bab 1 seperti buku penelitian, identifikasi masalah dan tujuan penelitian
Mahasiswa	: 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dosen Pembimbing : 8990310071 - BRENDA LUCIA WANGSANEGARA
Tidak ada data percakapan	
Sevi / Bahanan	: ke-1 / Pengisian LAM & BAB 1
Mahasiswa	: 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dosen Pembimbing : 190304101997031002 - DDANG RUSMANA
Tidak ada data percakapan	
Sevi / Bahanan	: ke-2 / Revisi Bab 1 & Pengisian teori bab 2
Mahasiswa	: 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dosen Pembimbing : 8990310071 - BRENDA LUCIA WANGSANEGARA
Tidak ada data percakapan	
Sevi / Bahanan	: ke-2 / Revisi Bab 1 & pengisian teori bab 2
Mahasiswa	: 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dosen Pembimbing : 190304101997031002 - DDANG RUSMANA
Tidak ada data percakapan	
Sevi / Bahanan	: ke-2 / Revisi ulang Bab 1 & pengisian teori yang digunakan di bab 2
Mahasiswa	: 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dosen Pembimbing : 8990310071 - BRENDA LUCIA WANGSANEGARA
Tidak ada data percakapan	
Sevi / Bahanan	: ke-3 / Pengisian LP dari Bab 1 hingga bab 3
Mahasiswa	: 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dosen Pembimbing : 190304101997031002 - DDANG RUSMANA
Tidak ada data percakapan	
Sevi / Bahanan	: ke-3 / Pengisian seluruh bab 1 hingga bab 3
Mahasiswa	: 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dosen Pembimbing : 8990310071 - BRENDA LUCIA WANGSANEGARA
Tidak ada data percakapan	
Sevi / Bahanan	: ke-4 / Revisi percakapan LP dari bab 1 - Bab 3
Mahasiswa	: 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dosen Pembimbing : 190304101997031002 - DDANG RUSMANA
Tidak ada data percakapan	
Sevi / Bahanan	: ke-4 / Pengisian progress percakapan LP dari bab 1 hingga bab 3
http://stpbandung.sikaditruiz.com/kakaditruiz_jaribimbingankehuasiprta012018	
1/2	

7152000

Pencapaian Bintang Tiga

Mahasiswa : 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dozen Pembimbing : 899310671 - SREHA LUCIA WANGSANGARA

Tidak ada data pencapaian

Sevi / Bahanan : ke-5 / Laporan hasil masukan dan presentasi UP

Mahasiswa : 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dozen Pembimbing : 190364191997031002 - ODANG RUSMANA

Tidak ada data pencapaian

Sevi / Bahanan : ke-5 / Pengisian revisi bab 1 hingga Bab 3 usmk persiapan UP

Mahasiswa : 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dozen Pembimbing : 899310671 - SREHA LUCIA WANGSANGARA

Tidak ada data pencapaian

Sevi / Bahanan : ke-6 / Laporan hasil revisi dan presentasi UP

Mahasiswa : 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dozen Pembimbing : 190364191997031002 - ODANG RUSMANA

Tidak ada data pencapaian

Sevi / Bahanan : ke-6 / Laporan hasil presentasi UP

Mahasiswa : 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dozen Pembimbing : 899310671 - SREHA LUCIA WANGSANGARA

Tidak ada data pencapaian

Sevi / Bahanan : ke-7 / Laporan progres bab 4 setelah wawancara dan observasi

Mahasiswa : 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dozen Pembimbing : 190364191997031002 - ODANG RUSMANA

Tidak ada data pencapaian

Sevi / Bahanan : ke-7 / Revisi proyek akhir hasil setelah UP

Mahasiswa : 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dozen Pembimbing : 899310671 - SREHA LUCIA WANGSANGARA

Tidak ada data pencapaian

Sevi / Bahanan : ke-8 / Pembahasan bab 4 setelah wawancara & observasi lapangan

Mahasiswa : 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dozen Pembimbing : 899310671 - SREHA LUCIA WANGSANGARA

Tidak ada data pencapaian

Sevi / Bahanan : ke-8 / Laporan Proyek Akhir dari bab 1 hingga bab 5

Mahasiswa : 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dozen Pembimbing : 190364191997031002 - ODANG RUSMANA

Tidak ada data pencapaian

Sevi / Bahanan : ke-9 / Pengisian proyek akhir dari bab 1 hingga bab 5

Mahasiswa : 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dozen Pembimbing : 899310671 - SREHA LUCIA WANGSANGARA

Tidak ada data pencapaian

Sevi / Bahanan : ke-10 / Revisi dan Pengisian beberapa keaslian dalam Proyek Akhir

Mahasiswa : 201621178 - RIZARD FARUZ AKMAL Dozen Pembimbing : 899310671 - SREHA LUCIA WANGSANGARA

Dosen Pembimbing I

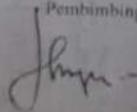
HARI/TANGGAL	URAIAN KEGIATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1 Maret 2020	Pembahasan LBM & Bab 1	
5 Maret 2020	Revisi Bab 1 & Pengecekan teori Bab 2	
12 Maret 2020	Pengecekan seluruh bab 1 hingga bab 3	
6 April 2020	Pengecekan progress persiapan UP dari bab 1 hingga bab 3	
9 April 2020	Pengecekan revisi bab 1 hingga Bab 3 untuk persiapan UP	
1 Mei 2020	Laporan hasil presentasi UP	
22 Mei 2020	Revisi proyek akhir hasil setelah UP	
27 Juni 2020	Pembahasan bab 4 setelah wawancara & observasi lapangan	
4 Juli 2020	Pengecekan proyek akhir dari bab 1 hingga bab 5	
11 Juli 2020	Revisi Proyek Akhir	

Bandung,

Disetujui/diajukan
Kepada Panitia Ujian Sidang

Untuk mengikuti Ujian Sidang Periode Agustus 2020

Pembimbing I

Dra. Sirenia Lucia Wangsanegara, MM., CHE.

Dosen Pembimbing 2

HARI/TANGGAL	URAIAN KEGIATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
2 Maret 2020	Pembahasan LBM & Bab 1	
9 Maret 2020	Revisi Bab 1 & Pengecekan teori Bab 2	
12 Maret 2020	Pengecekan seluruh bab 1 hingga bab 3	
30 Maret 2020	Pengecekan progress persiapan UP dari bab 1 hingga bab 3	
9 April 2020	Pengecekan revisi bab 1 hingga Bab 3 untuk persiapan UP	
1 Mei 2020	Laporan hasil presentasi UP	
22 Mei 2020	Revisi proyek akhir hasil setelah UP	
27 Juni 2020	Pembahasan bab 4 setelah wawancara & observasi lapangan	
9 Juli 2020	Pengecekan Laporan Proyek Akhir dari bab 1 hingga bab 5	

Bandung,

Disetujui/diajukan
Kepada Panitia Ujian Sidang

Untuk mengikuti Ujian Sidang Periode Agustus 2020

Pembimbing II



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

Profil Perusahaan

1. Nama: PT. CLASSIC UTAMA WISATA
2. Alamat: Jl. Terusan Jakarta No. 112H, Komp. Cluster Rumah Ibu kav. H RT 003/004, Antapani Tengah - BANDUNG 40921, Jawa Barat
3. Telephone: (022) 723 2322 (Hunting) / (022) 602 0759
4. Faximile: (022) 723 0050
5. Email: info.cargo@classicholiday.net
6. Akte Pendirian: 32 Tanggal, 24 Februari 2012, Notaris LEONTINE ANGGASURYA, SH
7. NPWP: 31.480.934.4-429.000
8. No. TDP: 101117917743
9. No. SKDP: 108/DP/ATG/V/2014

Mengingat kebutuhan jasa kiriman pada masa ini bertumbuh pesat, baik pengiriman melalui darat, laut serta udara, kami Classic Utama Cargo hadir untuk memberikan layanan jasa kiriman tersebut secara cepat, tepat dan aman. Dengan tenaga ahli yang di miliki Classic Utama Cargo ditambah dengan jaringan operasional diseluruh kepulauan dan kota - kota di Indonesia (domestik) serta di dukung oleh perusahaan penerbangan di Indonesia dengan system komputerisasi yang efisien memudahkan dan memberikan pelayanan serta kenyamanan juga ketepatan waktu tiba terhadap kiriman tersebut kepada pelanggan “Domestic Solution”

Visi

Cepat, Tepat serta Aman dalam hal menciptakan kenyamanan pengiriman untuk mencapai kepuasan pelanggan agar mampu bersaing dalam pasar ber skala Nasional / Domestik. Cepat, Tepat serta Aman dalam hal menciptakan kenyamanan pengiriman untuk mencapai kepuasan pelanggan agar mampu bersaing dalam pasar ber skala Nasional / Domestik.

Misi

Profesional dan Terpercaya dalam Industri Jasa kiriman di Indonesia Menjaga Kualitas serta Standard Mutu Pengiriman dan Pengambilan kiriman Memberikan Komitmen dan Kejujuran dalam bekerjasama terhadap jasa kiriman

Moto Perusahaan

Membangun budaya Perusahaan dengan 9 Hal :

1. Berkomitmen
2. Jujur
3. Bertanggung Jawab
4. Disiplin
5. Bekerja Keras
6. Proaktif
7. Jaringan (Network)
8. Integritas
9. Bekerja Sama (Kemitraan)

Jasa Layanan Perusahaan

a. Domestic Courier dan Cargo

Dengan di dukung oleh tenaga - tenaga ahli dan profesional serta mitra yang ada di setiap daerah dari sabang sampai merauke, dan dengan jaringan pengiriman Port to Port, Port To Door atau kiriman Door To Door melalui jalur pengiriman lewat Darat, Laut dan Udara, dan tarif Jasa Pengiriman yang bersaing serta ketepatan waktu pengiriman yang kami miliki. Kami Classic Utama Cargo akan membantu anda menangani pengiriman dalam bentuk apapun kiriman barang anda, Tepat Waktu sampai Tujuan.

b. Domestic (Door to Door)

Classic Utama Cargo menerima segala kiriman anda dengan beberapa jenis layanan kiriman yang kami Kalrifikasikan dalam hal lamanya waktu pengiriman dan harga pengiriman ke dalam:

- 1) Regular Package, Jasa Pengiriman Dokumen, Barang dan Paket dengan waktu kiriman 2-5 hari (Domestic)
- 2) Express Package, Jasa pengiriman Dokemen, Barang dan Paket yang tiba pada hari yang sama saat barang kami jemput dari tempat anda.
- 3) Over Night Service (ONS), Jasa Pengiriman Dokumen, Barang dan Paket sangat penting, sehingga anda menginginkan kiriman tersebut tiba pada pagi hari berikutnya.
- 4) Special Package, Jasa Pengiriman Dokumen, Barang dan Paket yang membutuhkan penanganan khusus:

- Barang yang mudah rusak (Perishable)
 - Kategori Barang Berbahaya (Dangerous Good)
 - Barang - Barang dengan Volume barang yang besar dan lain-lain.
- 5) City Courier Service, Jasa Pengiriman Dokumen, Barang dan Paket untuk ruang lingkup kota Jakarta dan sekitarnya. Dengan waktu Kiriman 1-3 hari sesuai dengan permintaan layanan yang anda inginkan.
- 6) Jalur Darat, Penentuan pengenaan tarif dari berat satuan aktual barang atau volume barang, dilihat dari satuan mana yang lebih ideal, dengan rumus perhitungan.

$$\frac{\text{Panjang (cm) X Lebar (cm) X Tinggi (cm)}}{4000} = \text{Berat}$$

- 7) Jalur Laut, Tarif dikenakan adalah kubikasi (Dimensi) dari barang tersebut

$$\frac{\text{Panjang (cm) X Lebar (cm) X Tinggi (cm)}}{1.000.000} = M^3$$

- 8) Jalur Udara, Berdasarkan Berat satuan aktual barang atau volume barang yang akan dikirim mana yang lebih ideal, dengan rumus perhitungan :

$$\frac{\text{Panjang (cm) X Lebar (cm) X Tinggi (cm)}}{6.000} = M^3$$

Pelacakan (Goods Tracing)

Pelaksanaan eksekusi pengiriman barang dilakukan dengan sistem terbuka Para pelanggan dapat mengetahui secara pasti proses penyampaian ke site area yang dilaporkan berdasarkan info petugas di lapangan, selanjutnya laporan ini dikirim melalui email.

Proses Sortir Barang (Goods Sortir)

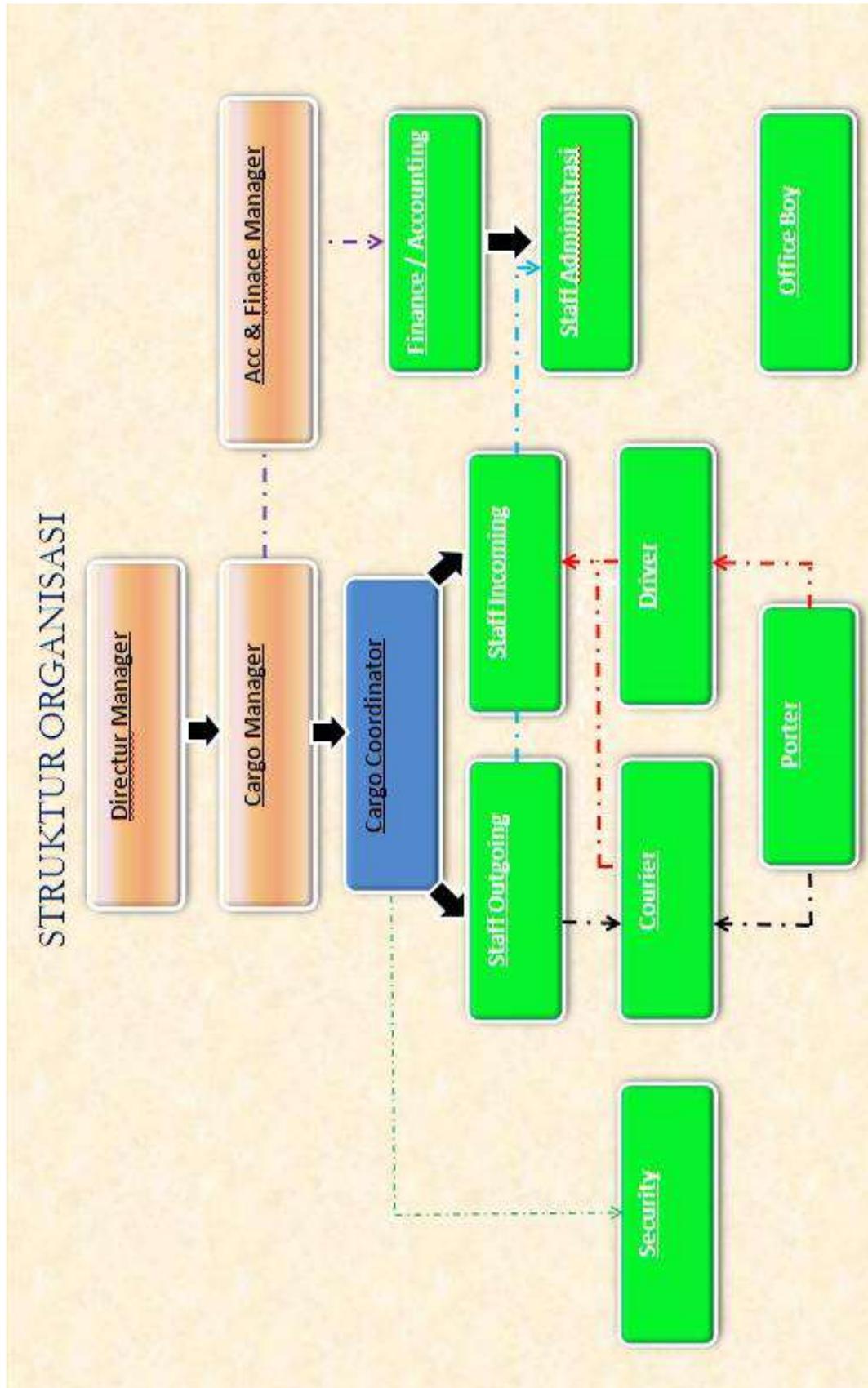
Proses ini dilakukan material dijemput dilokasi pengambilan atau pabrikasi. Petugas kami sangat memahami jenis peralatan yang ditangani yang di sesuaikan dengan **Packing List Pabrik / Pelanggan**. Tugas sortir material akan mengurangi dampak negative yang dapat mengakibatkan ketidak lengkapan material yang dikirim. Tugas ini dilakukan pula dipelabuhan pengiriman, pelabuhan penerima site area. Pada site area sortir dilaksanakan sebelum material diterima oleh **Manager Operasional** atau staff yang bertanggung jawab.

Tabel 3

Daftar Pelanggan PT. Classic Utama Wisata

Nama Perusahaan	Tempat Perusahaan
1. PT. GEOSERVICE	BANDUNG
2. PT. PURI PUSTAKA	BANDUNG
3. BIO FARMA	BANDUNG
4. AMANDA (BROWNIES)	BANDUNG
5. RABBANI	BANDUNG
6. MULTIJAYA	BANDUNG
7. DIAN 99 PRODUCTION	BANDUNG
8. TIKINDO	BANDUNG
9. MSA CARGO	BANDUNG
10. SANGRILLA PRODUCT	BANDUNG
11. AGUNG MANDIRI	BANDUNG

12. CENTRAL CARGO	BANDUNG
13. REKASINDO	BANDUNG
14. PT. TRANS EXPRESS LOGISTIC	BANDUNG
15. CV. RAX	BANDUNG
16. ANC	BANDUNG
17. MEDION (VAKSIN HEWAN)	BANDUNG
18. JNT EXPRESS	BANDUNG
19. LAKEN NETWORK	JAKARTA
20. PT. INTI KAPUAS INT'L	JAKARTA
21. COVENANT TECHNOLOGY INDONESIA	JAKARTA
22. PT. EXCO PASIFIK	JAKARTA
23. DAYA CIPTA MAHAKARYA	JAKARTA
24. WLD	JAKARTA
25. DUTA EXPRESS	JAKARTA



BIODATA PENULIS

A. Data Pribadi

Nama : Rizard Fairuz Akmal

NIM : 201621178

Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 02 Oktober 1997

Agama : Islam

Alamat : Komplek Gumil TNI AD Blok C No.4 RT/RW 002/004 Kel.

Sariwangi, Kec. Parongpong, Kab Bandung Barat, Jawa Barat

B. Data Orang Tua

Nama Ayah : Tedi Nurdiantoro

Pekerjaan : TNI AD

Nama Ibu : Faridatul Haq

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Komplek Gumil TNI AD Blok C No.4 RT/RW 002/004 Kel.

Sariwangi, Kec. Parongpong, Kab Bandung Barat, Jawa Barat

C. Riwayat Pendidikan

Nama Sekolah	Tahun	Keterangan
Setiamanah Mandiri I Cimahi	2003-2009	Lulus
SMP 3 Cimahi	2009-2012	Lulus
SMAN 5 Cimahi	2012-2015	Lulus
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung	2016-2020	