

**PROSEDUR PENANGANAN KARGO DOMESTIK DI PT. CLASSIC
UTAMA WISATA**

Rizard Fairuz Akmal

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, Jalan Dr. Setiabudhi Nomor 186 Bandung

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 pengirimannya 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 menemukan masih terjadinya permasalahan dalam penanganan kargo di PT. Classic Utama Wisata walaupun sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada. Permasalahan yang terjadi pada saat penanganan di lapangan 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 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. Classic Utama Wisata

PENDAHULUAN

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. 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 memberikan maskapai sebanyak 9% dari total pendapatan maskapai, jumlah tersebut setara dengan dua kali lipat dari pendapatan yang diberikan penjualan tiket *first class* (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 memberikan 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. Tetapi pada tahun 2019 terjadi penurunan pada pengiriman kargo, hal ini disebabkan oleh kenaikan harga. Wakil Ketua Umum Asosiasi Perusahaan Jasa Pengirimin 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.

Perusahaan *Freight Forwarder* 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. 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.

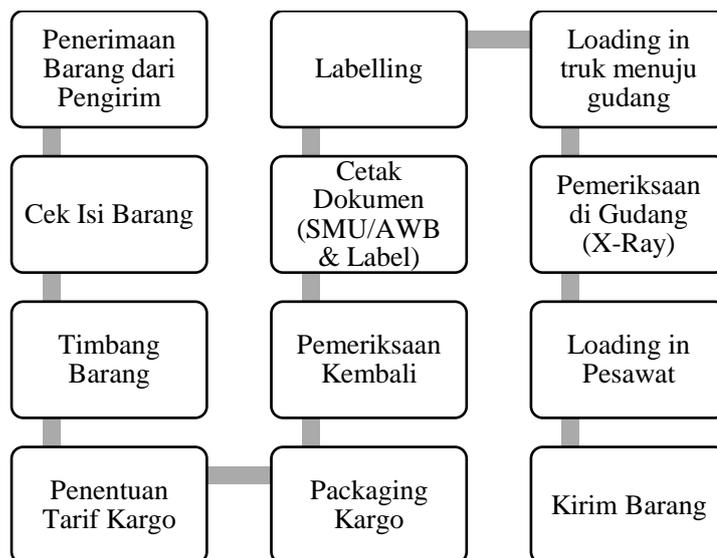
**Daftar Masalah Penanganan Kargo Yang Terjadi di PT.
Classic Utama Wisata**

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 Fowarder* 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.

SOP Pengiriman Kargo 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.

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 mengategorikan 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 termasuk 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 mendandung 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) Kehelangan 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 Forwarder

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 penerimaan 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).

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif analisis dan dalam pengolahan data secara kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Untuk alat pengumpulan data yang digunakan adalah pedoman wawancara dan checklist. Unit analisis data dalam penelitian ini adalah karyawan dari PT. Classic Utama Wisata dengan menggunakan teknis analisis data dari Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data yang dilakukan pada saat observasi dan wawancara, lalu ada reduksi data dimana memilah data yang penting dan tidak penting, setelah itu penyajian data dimana data ditampilkan agar memudahkan peneliti dalam memahami data yang didapatkan, dan yang terakhir adalah kesimpulan atau verifikasi dari penelitian tersebut.

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:

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 menyebabkan 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
Found	<ul style="list-style-type: none">• Masih terjadi walaupun sangat jarang, 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:

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 menyebabkan 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
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 jaranganya 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 hawat 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 masakapai, permasalahan yang terjadi seperti takaran yang melebihi regulasi maskapai.

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 ketelitian atau ketatnya pemeriksaan barang.

2. Special Cargo

Permasalahan yang terjadi pada special cargo banyak diakibatkan oleh pihak bandara dan pengirim, seperti barang / pacakaging 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.

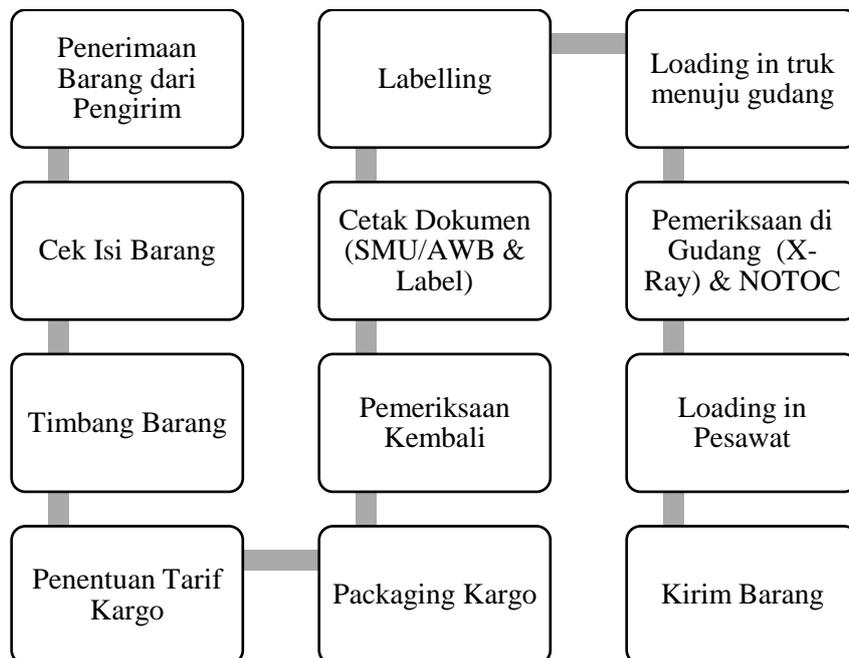
B. Rekomendasi

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

dilapangan 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/>