

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keadaan selama pandemi *COVID-19* ini membuat pemerintah Indonesia mendapat pekerjaan yang lebih besar untuk mencapai target pembangunan nasional salah satunya yaitu mewujudkan pertumbuhan ekonomi yang berkualitas yang merata di seluruh Indonesia. Dalam hal tersebut, peran kargo dinilai sangat berpotensi baik di masa *COVID-19* (Perhubungan, 2021). Kargo dalam penanganannya dibagi pada dua golongan besar, golongan tersebut terdiri dari *General cargo* dan *Special cargo* (Majid & Warpani, 2009). Kemudian untuk jenis-jenis kargo yang tercantum dalam IATA TACT (*The Air Cargo Tariff*) Rules terdapat *General Cargo*, *Special Cargo*, dan *Dangerous Goods*.

Artikel mengatakan bahwa, kargo tidak terlalu berpengaruh oleh pandemi *COVID-19* dilihat dari sesuatu yang dibawa adalah barang-barang yang dibutuhkan bukan manusia. Data dari PT Angkasa Pura 1 pada tahun 2020 hanya turun dengan jumlah sedikit jika dibanding jumlah penumpang yaitu total 436.049 ton dibandingkan sebelum pandemi tahun 2019 yaitu 481.180 ton (Kompas, 2021). Selain itu, menurut Akhmad Munir, Direktur Operasi Angkasa Pura *Logistic* mengatakan bisnis kargo udara di Indonesia tetap menjanjikan. Diketahui terdapat 17.000 lebih pulau yang terpisah dengan laut, tentu membutuhkan transportasi yang cepat dan terjangkau. Oleh karena itu, kargo udara tetap menjadi layanan yang paling menjanjikan di Indonesia.

GAMBAR 1
GRAFIK ARUS PENUMPANG DAN KARGO INDONESIA
2019-2020



Sumber : Badan Pusat Statistik (2021)

Guna memperlancar dan meneruskan potensi industri kargo pada masa kini sampai kapanpun, prosedur pengiriman dan penerimaan barang harus diperhatikan dengan baik di setiap unit yang mana seluruh unit itu merupakan satu kesatuan dari kegiatan kargo. Peran penting dari setiap unit dapat menentukan kelancaran pengiriman dan penerimaan kargo. Dari tiga jenis kargo menurut *IATA TACT Rules*, baik yang memerlukan penanganan khusus maupun tidak, keseluruhan dalam penanganannya pun diharapkan dapat dikerjakan dengan baik dengan maksud menghindari kerusakan terhadap barang tersebut.

Dalam penanganan keseluruhan ini, perusahaan *Freight Forwarder* telah memiliki *Standard Operating Procedure* penanganan kargo yang sudah sesuai dengan seluruh regulasi baik dari pemerintah maupun bagian logistik bandara guna memastikan alur pengiriman dan penerimaan barang berjalan dengan baik. Namun dengan adanya *Standard Operating Procedure* di

perusahaan khususnya perusahaan *Freight Forwarder*, tidak menutup kemungkinan bahwa kesalahan yang tidak diinginkan tetap saja bisa terjadi. Hal tersebut akan menimbulkan kerugian bagi konsumen yang menggunakan jasa kargo tersebut. Konsumen biasanya mendapatkan kendala ketika memakai jasa kargo diantaranya adalah ketidakjelasan prosedur pengangkutan dan keterlambatan penerimaan barang yang membuat kerugian bagi pengguna jasa (Supit, 2013). Dapat dikatakan bahwa ketidakjelasan prosedur, mungkin diakibatkan oleh penanganan SOP yang tidak sesuai, padahal dijelaskan bahwa manfaat SOP menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara pada tahun 2008 yaitu sebagai patokan tahap yang dikerjakan atau dilaksanakan pekerja pada penyelesaian pekerjaan khusus untuk meminimalisir ketidaktepatan pengerjaan.

Sesuai yang tercantum di Pasal 7 huruf B Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 perihal Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa setiap pemangku usaha harus menginfokan informasi yang benar, jelas, serta jujur terhadap keseluruhan kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Pasal yang tertuang itu sejalan dengan hak konsumen yang tercantum pada pasal 4 huruf C yang dikatakan bahwa konsumen dapat mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.

Kemudian dibawah ini penulis berdasarkan wawancara awal kepada perusahaan membuat bagan yang berisikan standar alur penanganan kargo yang akan dikirimkan melalui pesawat dari penerimaan barang dari pelanggan atau

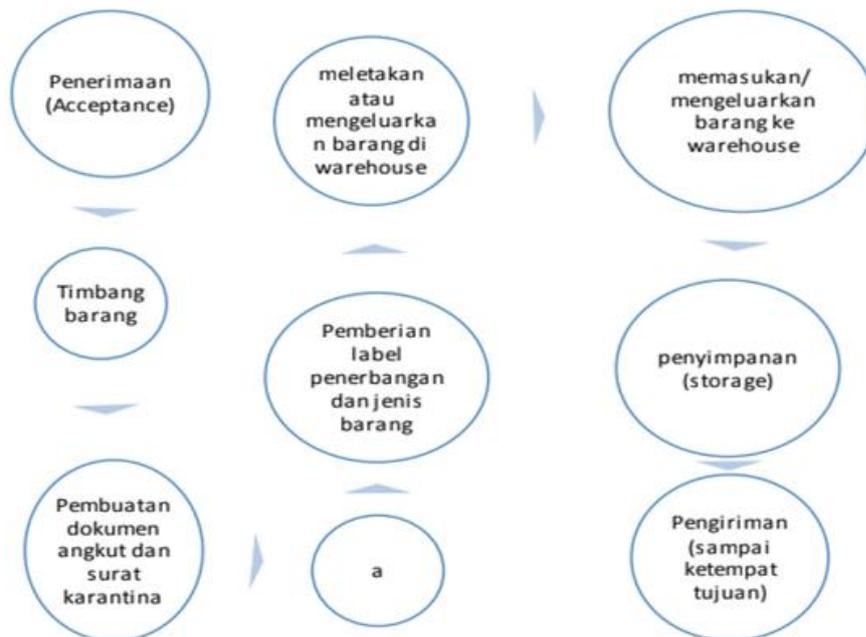
pengguna, penimbangan ulang sampai akhir barang, *screening* keamanan barang tersebut, sampai barang tersebut di *loading-in* ke dalam kompartemen pesawat.

Dari alur standar penanganan yang dilakukan PT Suryagita Nusaraya tersebut, penulis menyesuaikan masing-masing indikator di dalamnya dengan ketentuan masing-masing penanganannya dengan standar yang dimiliki oleh IATA yang menjadi acuan semua perusahaan kargo dalam melakukan penanganan yang akan dikirim.

Berikut dibawah ini contoh bagan alur penanganan di dalam jurnal yang berjudul *Material Handling Cargo*.

GAMBAR 2

ALUR STANDAR PENANGANAN KARGO



Sumber : Adrian Hartanto (2016)

PT Suryagita Nusaraya Bandung yang bergerak di perusahaan *Freight Forwarder* yang telah disusun dengan baik sedemikian rupa oleh manajemen perusahaan. Gambar yang berbentuk bagan diatas merupakan Standar Penanganan antar divisi untuk penanganan kargo itu sendiri dari penerimaan barang hingga sampai ke tempat tujuan. Standar Penanganan yang telah dibuat ini tentu diharapkan tidak ada kendala yang berarti atau fatal dalam alur atau penanganannya. Tetapi tetap ditemukan masalah dalam penanganannya.. Standar penanganan yang dibentuk dan disusun sedemikian rupa oleh PT Suryagita Nusaraya Bandung dan sudah terverifikasi oleh IATA.

Dikatakan website salah satu perusahaan *Freight Forwarder* di Indonesia yaitu PT. Dharma Bandar Mandala yang bersertifikat IATA terdapat standar penanganan Kargo yakni sebagai berikut :

1. *Acceptance* (penerimaan)
2. Timbang barang
3. Pembuatan dokumen angkut dan surat karantina
4. Pemberian label maskapai dan jenis barang
5. Meletakkan atau mengeluarkan barang di *warehouse*
6. *Storage* (penyimpanan)
7. Pengiriman

Untuk proses penanganan *special cargo*, terdapat tindakan khusus dalam penanganannya menyesuaikan jenis *special cargo* pada barang tersebut. *Interfreight Systems* yang mengacu pada IATA AHM (*Airport Handling Manual*) Chapter 3. Berikut jenis-jenis *Special Cargo* :

1. *Live Animals*
2. *Perishable Goods*
3. *Human Remains*
4. *Valuable Goods*
5. *Wet Cargo*
6. *Strongly Smelling Goods*

Berikut adalah masalah utama yang ditemukan di PT Suryagita Nusaraya Bandung dalam penanganannya. Dalam pelaksanaan kegiatannya, terdapat beberapa laporan di BAP (Berita Acara Perkara) PT Suryagita Nusaraya Bandung yang berisikan kejanggalan dan ketidaksesuaian penanganan kargo dengan standar penanganan yang ada. Seperti contohnya pada wawancara awal kepada salah satu karyawan PT Suryagita Nusaraya Bandung adalah kerusakan barang pada kemasan yang mana barang tersebut biasanya terjadi pada jenis *General Cargo* dan *Special Cargo*. Untuk barang *Dangerous Goods* tidak terlalu mendapatkan kendala yang sama. Data tersebut diambil pada kurun waktu 2021 sampai 2022.

PT Suryagita Nusaraya Bandung yang terletak tidak jauh dari Bandara Husein Sastranegara tentu sudah terdapat *Standard Operating Procedure* di perusahaan ini, tetapi sesuai pemaparan di atas, terdapat masalah operasional

terutama pada jenis *General Cargo* dan *Special Cargo* yang belum dapat dihindari. Dari beberapa jenis *Special Cargo*, penulis ketika melakukan wawancara awal kepada PT. Suryagita Nusaraya Bandung dikatakan bahwa perusahaan sejauh ini menangani *Special Cargo* dengan jenis *Human Remains* dan *Perishable Goods*. Guna dapat mempraktikkan lebih dalam dan benar-benar mencegah masalah yang terjadi dalam penanganannya, penulis mengambil judul **“PENERAPAN STANDAR PENANGANAN KARGO DI PT SURYAGITA NUSARAYA”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penelitian ini difokuskan pada penerapan standar penanganan kargo, meliputi *General Cargo* dan *Special Cargo*, di PT Suryagita Nusaraya Bandung.

C. Identifikasi Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penerapan standar penanganan kargo di PT Suryagita Nusaraya Bandung, dengan identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan penanganan barang *General Cargo* di PT Suryagita Nusaraya Bandung?
2. Bagaimana penerapan penanganan *Special Cargo*, khususnya *Human Remains* dan *Perishable Goods* di PT. Suryagita Nusaraya Bandung ?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dibagi memiliki dua tujuan, yaitu tujuan formal dan tujuan operasional.

1. Tujuan Formal

Disusunnya penelitian ini bertujuan untuk melengkapi persyaratan untuk kelulusan di Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengidentifikasi penerapan penerimaan barang *General Cargo* di PT Suryagita Nusaraya Bandung
- b. Untuk mengidentifikasi penerapan penanganan *Special Cargo* jenis *Human Remains* dan *Perishable Goods* di PT. Suryagita Nusaraya Bandung

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat utama yaitu untuk dapat memahami bagaimana cara menangani permasalahan di dalam proses penanganan kargo dan menyesuaikan dengan standar penanganan kargo sehingga dapat meminimalisir permasalahan yang dapat terjadi.

Kemudian manfaat lainnya adalah diharapkan hasil penelitian dan rekomendasi yang didapatkan bisa untuk diterapkan oleh dunia kargo untuk

mempertahankan bisnis kargo agar tetap menjanjikan bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia.

F. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian bertempat di :

PT Suryagita Nusaraya Bandung, Jalan Garuda Nomor 57, Garuda,
Kecamatan Andir, Kota Bandung, Jawa Barat 40184

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama bulan Maret sampai dengan bulan Juli
2022.