

**PENERAPAN STANDAR PENANGANAN KARGO
DI PT SURYAGITA NUSARAYA BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:

MUHAMMAD TAFFAREL

201822639

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**"PENERAPAN STANDAR PENANGANAN KARGO DI PT SURYAGITA
NUSARAYA BANDUNG"**

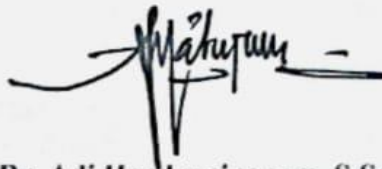
NAMA : MUHAMMAD TAFFAREL
NIM : 201822639
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing Utama,



Wisnu Pradianto, SE., M.Sc.
NIP. 19730315 200605 1 002

Pembimbing Pendamping,

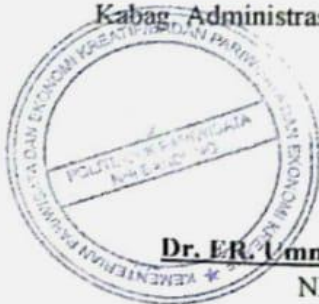


Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M.
NIP. 19690807 199403 2 001

Bandung, Juni 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP.
NIP. 19730723 199503 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

"PENERAPAN STANDAR PENANGANAN KARGO DI PT SURYAGITA NUSARAYA BANDUNG"

NAMA : MUHAMMAD TAFFAREL
NIM : 201822639
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing Utama,

Wisnu Pradianto, SE., M.Sc.
NIP. 19730315 200605 1 002

Pembimbing Pendamping,

Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M.
NIP. 19690807 199403 2 001

Penguji I,

Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc., M.Hum.
NIP. 19850419/200912 1 002

Penguji II,

Misran, Lc., M.A., M.Sc.
NIP. 19791224 200902 1 001

Bandung, Agustus 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

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



MOTTO

“Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju Surga”.

HR. Muslim

PERSEMBAHAN

Lampiran persembahan ini, penulis tujukan kepada siapapun yang berperan penting terhadap proses saya perkuliahan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dan penyusunan Proyek Akhir saya.

Saya ucapkan syukur kepada Allah SWT atas berkah dan ridho-Nya saya selalu diberi ketenangan dalam menjalani jatuh bangun kehidupan dan membuat saya bangkit dari keterpurukan dan yang terpenting saya tidak pernah menyerah dalam menjalani prosesnya.

Saya persembahkan kepada kedua orangtua saya dan kakak-adik yang selalu memberi dukungan dari jarak jauh terkait kemampuan terhadap proses perkuliahan ini dan saya selalu membuktikan pada akhirnya saya bisa menjalaninya.

Saya persembahkan juga kepada seluruh dosen dan staf kampus terutama Prodi Manajemen Bisnis Perjalanan atas seluruh bantuannya baik akademis maupun non-akademis.

Dan yang terakhir kepada teman-teman SMA di kelompok paguyuban dan teman-teman MBP angkatan 2018 terutama kelas B yang bersama-sama mewarnai kebahagiaan kehidupan saya selama perkuliahan.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Muhammad Taffarel
Tempat/Tanggal Lahir : Bogor, 24 November 2000
NIM : 201822639
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
"PENERAPAN STANDAR PENANGANAN KARGO DI PT SURYAGITA NUSARAYA BANDUNG"
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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir 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 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juni 2022

Yang membuat pernyataan,




Muhammad Taffarel

ABSTRAK

Industri logistik/kargo di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup baik, baik sebelum maupun selama masa pandemi COVID-19. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi penerapan standar penanganan kargo yang meliputi *General Cargo* dan *Special Cargo* di PT Suryagita Nusaraya Bandung. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif dengan teknik pengumpulan data antara lain observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Alat kumpul data terdiri dari pedoman wawancara dan *checklist* atau daftar periksa. Wawancara dilakukan kepada dua orang informan, yaitu dengan posisi Kepala Divisi Operasional dan *General Affairs Warehouse*. Pengambilan data dilakukan selama bulan Maret hingga Juni 2022. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan penanganan kargo sudah sesuai standar, baik pada *General Cargo* maupun *Special Cargo*, namun masih ditemukan kendala utama yaitu kerusakan pada kemasan yang disebabkan oleh kurang kuatnya kualitas kemasan dan penataan barang selama di dalam truk *tracking* sebelum menuju *Warehouse*. Berdasarkan temuan tersebut, maka penelitian ini merekomendasikan untuk meningkatkan kualitas kemasan dan penataan barang dalam *storage* khusus.

Kata Kunci : Standar Penanganan Kargo, *General* dan *Special Cargo*, Kargo Udara

ABSTRACT

The logistics/cargo industry in Indonesia experienced quite good growth, both before and during the COVID-19 pandemic. This research was conducted with the aim of identifying the application of standard cargo handling, including General Cargo and Special Cargo at PT Suryagita Nusaraya Bandung. This research uses descriptive qualitative method with data collection techniques including observation, interviews, and literature study. Data collection tools consist of interview guidelines and a checklist or checklist. Interviews were conducted with two informants, namely the Head of Operations Division and General Affairs Warehouse. Data collection was carried out during March to June 2022. The findings of this study indicate that the implementation of cargo handling is in accordance with standards, both for General Cargo and Special Cargo, but the main obstacle is still found damage to the packaging caused by the lack of strong quality of packaging and arrangement of goods while in the tracking truck before heading to the Warehouse. Based on these findings, this study recommends improving the quality of packaging and arrangement of goods in special storage.

Keywords: Standard Cargo Handling, General and Special Cargo, Air Cargo

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, sehingga dengan izin dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul **“Penerapan Standar Penanganan Kargo Di PT Suryagita Nusaraya Bandung”**. Proposal usulan penelitian ini disusun dalam memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan Proyek Akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak yang ada. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung
2. Ibu Dr. ER Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par., MM.PAR., CE. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung
4. Bapak Wishnu Hartanto, S.H. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung
5. Bapak Wisnu Prahadianto, SE., M.SC. selaku dosen pembimbing utama

6. Ibu Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M. selaku dosen pembimbing pendamping.
7. Bapak Mardi selaku Kepala Divisi Operasional PT Suryagita Nusaraya Bandung
8. Seluruh dosen dan staf pengajar, terkhusus pada program Manajemen Bisnis Perjalanan yang sudah memberikan ilmu dan pengetahuan sehingga penulis bisa menyusun Proyek Akhir ini dengan lancar.

Dalam melakukan penyusunan proyek akhir, penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan Proyek Akhir ini bisa menghasilkan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca dan penulis.

Bandung, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN MAHASISWA	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Identifikasi Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
1. Kargo	10
2. Klasifikasi Kargo	10
3. Standar Penanganan <i>General Cargo</i> dan <i>Special Cargo</i>	13
4. <i>Irregularity Cargo</i>	21
5. <i>Freight Forwarder</i>	23
6. Penanganan	24
7. Penerapan	24
8. <i>Standard Operating Procedure</i>	24
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Metode Penelitian	27

B. Partisipan.....	27
C. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	28
D. Sumber Data.....	31
E. Analisis Data.....	31
F. Pengujian Keabsahan Data	32
G. Jadwal Penelitian	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian.....	34
1. Profil Perusahaan	34
2. Proses Penerapan Penanganan <i>General Cargo</i> di PT Suryagita Nusaraya Bandung.	37
3. Proses Penerapan Penanganan <i>Special Cargo</i> di PT. Suryagita Nusaraya Bandung	41
B. Pembahasan	44
1. Analisis Penerapan Penanganan <i>General Cargo</i> Di PT Suryagita Nusaraya Bandung	46
2. Analisis Penerapan Penanganan <i>Special Cargo</i> Jenis <i>Perishable Goods</i> dan <i>Human Remains</i> Di PT Suryagita Nusaraya Bandung ..	53
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Rekomendasi	61
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

TABEL 1 PENELITIAN TERDAHULU	25
TABEL 2 JADWAL PENELITIAN	33
TABEL 3 <i>CHECKLIST</i> OBSERVASI PENANGANAN <i>GENERAL CARGO</i>	38
TABEL 4 <i>CHECKLIST</i> OBSERVASI PENANGANAN <i>SPECIAL CARGO</i>	42

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 GRAFIK ARUS PENUMPANG DAN KARGO DI INDONESIA TAHUN 2019-2020	2
GAMBAR 2 ALUR STANDAR PENANGANAN KARGO	4
GAMBAR 3 KERANGKA PEMIKIRAN	26
GAMBAR 4 BAGAN STANDAR PENANGANAN KARGO DI PT SURYAGITA NUSARAYA BANDUNG	36
GAMBAR 5 SERTIFIKAT IATA UNTUK PT SURYAGITA NUSARAYA BANDUNG.....	46
GAMBAR 6 CONTOH FORM PEMBERITAHUAN TENTANG ISI (PTI)	47
GAMBAR 7 TIMBANGAN BARANG DI PT SURYAGITA NUSARAYA BANDUNG.....	48
GAMBAR 8 CONTOH FORM SURAT MUATAN UDARA (SMU)	49
GAMBAR 9 TRUK <i>TRACKING</i> PT SURYAGITA NUSARAYA BANDUNG	50
GAMBAR 10 <i>SCREENING X-RAY</i> DI <i>REGULATED AGENT</i>	51
GAMBAR 11 PENYIMPANAN <i>WAREHOUSE</i> BANDARA HUSEIN SASTRANEGARA.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	<i>CHECKLIST</i> OBSERVASI <i>GENERAL CARGO</i>	67
LAMPIRAN 2	<i>CHECKLIST</i> OBSERVASI <i>SPECIAL CARGO</i>	68
LAMPIRAN 3	PEDOMAN WAWANCARA.....	69
LAMPIRAN 4	TRANSKRIP WAWANCARA	71
LAMPIRAN 5	DOKUMENTASI DAN BUKTI OBSERVASI	83
LAMPIRAN 6	<i>TURNITIN</i>	85
LAMPIRAN 7	<i>FORM</i> BIMBINGAN.....	86
LAMPIRAN 8	<i>SCREENSHOT</i> PERCAKAPAN BIMBINGAN <i>SIKAD</i>	89
LAMPIRAN 9	BIODATA PENULIS	90
LAMPIRAN 10	MEMO FINAL PROYEK AKHIR	91

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Hartanto, R. P. (2016). *Material Handling Cargo*.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (6th ed.). Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmoko, T. (2012). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: Unpad.
- Budihardjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Junaedy, A., & Kusrianto, A. (2014). *Buku Pintar Ekspor Indonesia*. Surabaya: Adi Kusrianto.
- Kompas. (2021). Kargo Udara, Masa Depan Bisnis Penerbangan Nasional. Kompas.
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology* (3rd ed.). Cornwall: Sage.
- Lexy, J. M. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Majid, S. A., & Warpani, E. P. (2009). In *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan* (p. 101). Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Perhubungan, B. P. (2021). *Badan Penelitian Dan Pengembangan Kementerian Perhubungan*. Retrieved from <https://balitbanghub.dephub.go.id/berita/dampak-wabah-covid-19-terhadap-industri-jasa-logistik>
- Purnamawati, A. (2013). *Dasar-Dasar Ekspor Impor*. Jakarta: Sinar Grafindo.
- Subagyo, J. (2011). *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Supit, D. (2013). Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Pengangkutan Kargo Udara Domestik. *Vol.I/No.3/Juli-September /2013*, 14.
- Susilo, A. (2013). *Panduan Pintar Ekspor-Impor*. Jakarta: TransMedia.
- Umam, K. (2014). *Manajemen Perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Usman, N. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung: CV. Sinar Baru.
- Veal, A. (2018). *Research Methods For Leisure And Tourism* (5th ed.). Harlow: Pearson.