

**PENANGANAN *IRREGULARITY GENERAL CARGO* DI PT SWABUANA  
PRATAMA BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID - 19**

**PROYEK AKHIR**

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



Disusun Oleh:

NOAH ALEXANDER HARTANTO

201822641

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

**2022**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**"PENANGANAN *IRREGULARITY GENERAL CARGO* DI PT SWABUANA PRATAMA  
BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19"**

NAMA : NOAH ALEXANDER HARTANTO  
NIM : 201822641  
JURUSAN : PERJALANAN  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing Utama,



Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom  
NIP. 19800515 200605 2 001

Pembimbing Pendamping,



Drs. Hery Soesanto, M.M.  
NIP. 19600628 199703 1 001

Bandung, 25 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 PROYEK AKHIR

"PENANGANAN *IRREGULARITY GENERAL CARGO* DI PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19"

NAMA : NOAH ALEXANDER HARTANTO  
NIM : 201822641  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing Utama,

Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom  
NIP. 19800525 200605 2 001

Pembimbing Pendamping,

Drs. Hery Soesanto, M.M.  
NIP. 19600628 199703 1 001

Penguji I,

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

Penguji II,

Dra. Cucu Kurniati, MM.Par.,CHE.  
NIP. 19660317 199303 2 001

Bandung, 22 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**

*“Do Your Best and Let God Do The Rest (Collosians 3:23–24)”*

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh berkat dari Tuhan Yang Maha Esa dan penuh rasa syukur, telah selesai pembuatan Proyek Akhir ini yang saya persembahkan kepada terkasih:

Papa, Mama, *Brother*, Kai, Vla, Keluarga Besar. Terimakasih selalu ada dan mendukung saya dalam segala situasi yang dilalui selama pengerjaan Proyek Akhir ini dan sampai saya dapat tiba pada titik sekarang ini.

Untuk teman – teman seperjuangan Manajemen Bisnis Perjalanan 2018. Terimakasih untuk empat tahun ini dan segala canda tawa suka duka yang kita lalui bersama. Apapun yang terjadi kedepannya, semoga kita semua bisa berhasil pada apapun yang kita lakukan baik dalam persahabatan, keluarga serta karir.

Untuk seluruh Dosen & Staf Jurusan Perjalanan, terutama Manajemen Bisnis Perjalanan atas ilmu dan bimbingan yang diberikan kepada saya serta seluruh kelas – kelas dan fieldtrip yang dilalui bersama selama saya menempuh studi di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung yang kini telah menjadi Politeknik Pariwisata Bandung ini. Terimakasih khusus kepada Ibu Veronika Ginting & Bapak Hery Soesanto yang sudah membimbing saya dalam pembuatan Proyek Akhir ini.

## PERNYATAAN MAHASISWA

### PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Noah Alexander Hartanto  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 20 Desember 1999  
NIM : 201822641  
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan  
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:  
**"PENANGANAN *IRREGULARITY GENERAL CARGO* DI PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19"**  
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, 24 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,

  
Noah Alexander Hartanto

## ABSTRAK

Pada tahun 2020, seluruh dunia termasuk Indonesia merasakan kekhawatiran terhadap kegiatan sehari – harinya dikarenakan Pandemi Covid – 19 yang membuat masyarakat Indonesia harus *stay at home* dan berbelanja secara daring. Barang belanjaan merupakan barang *General Cargo* yang banyak dikirimkan oleh perusahaan kargo selama masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana PT Swabuana Pratama Bandung melaksanakan penanganan *Irregularity Cargo (Missing, Damage, Overload, Found)* yang terjadi selama masa Pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan adalah Kualitatif Deskriptif dengan menggunakan pedoman wawancara dan observasi sebagai instrumen pengumpulan datanya. Narasumber pada wawancara yang akan penulis wawancarai adalah Manajer dan Pegawai Operasional PT Swabuana Pratama Bandung. Hasil temuan mendapatkan bahwa *irregularity* masih terjadi pada saat pengiriman *general cargo*. Penanganan terhadap *irregularity cargo* sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan SOP perusahaan dan sesuai dengan standar internasional. Namun, terdapat beberapa tindakan tambahan yang dapat dilakukan kedepannya pada saat melakukan pengiriman *general cargo* yang dapat mencegah dari terjadinya *irregularity cargo*.

Kata Kunci: *Pandemi Covid-19, Irregularity Cargo, PT Swabuana Pratama Bandung*

## **ABSTRACT**

*In 2020, the whole world, including Indonesia, felt concerns about their daily activities due to the Covid-19 Pandemic which made Indonesians have to stay at home and shop online. Grocery items are General Cargo items that are widely sent by cargo companies during the Covid-19 Pandemic. This study aims to identify how PT Swabuana Pratama Bandung handles Irregularity Cargo (Missing, Damage, Overload, Found) that occurred during the Covid-19 Pandemic. The research method used is Descriptive Qualitative by using interview and observation guidelines as an instrument for collecting data. The resource persons in the interview that the author will interview are the Manager and Operational Employees of PT Swabuana Pratama Bandung. The findings found that irregularity still occurs at the time of delivery of general cargo. Handling of irregularity cargo has been carried out properly in accordance with the company's SOP and in accordance with international standards. However, there are some additional actions that can be taken in the future when shipping general cargo that can prevent irregularity cargo from occurring.*

*Keywords: Covid-19 Pandemic, Irregularity Cargo, PT Swabuana Pratama Bandung*



## KATA PENGANTAR

Ucapan puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat – NYA penulis berhasil menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul **“PENANGANAN *IRREGULARITY GENERAL CARGO* DI PT. SWABUANA PRATAMA BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID – 19”**. Penyusunan Usulan Penelitian Proyek Akhir memiliki tujuan sebagai salah satu syarat kelulusan pada studi Diploma IV, jurusan Perjalanan, Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Politeknik Pariwisata Bandung.

Pada proses penyusunan Proyek Akhir penulis tidak dapat mengerjakannya sendiri dan dibantu oleh orang – orang sekitar penulis. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan 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 Kabag. 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. Ibu Ina Veronika Ginting, S.Sos., M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing I
6. Bapak Drs. Hery Soesanto, M.M. selaku Dosen Pembimbing II
7. Bapak Yanto Heryanto selaku Manajer PT Swabuana Pratama Bandung

8. Dosen – dosen pengajar Politeknik Pariwisata NHI Bandung terutama Jurusan Perjalanan dan Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan
9. Papa dan Mama yang selalu membantu, memberikan semangat dan selalu setia mendukung seluruh proses yang telah dilalui.
10. Keluarga besar dan kerabat yang selalu ada untuk mendukung dan membantu dalam seluruh proses pengerjaan.

Pengerjaan Proyek Akhir ini penulis sadar bahwa tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Maka itu, penulis terbuka kepada segala macam kritik dan saran untuk membangun penyempurnaan pada Proyek Akhir ini.

Bandung, Juni 2022

Penulis

Noah Alexander Hartanto

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN MAHASISWA .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A.    LATAR BELAKANG .....	1
B.    FOKUS PENELITIAN .....	5
C.    TUJUAN PENELITIAN .....	6
D.    MANFAAT PENELITIAN.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A.    KAJIAN TEORI.....	8
1.    TRANSPORTASI UDARA.....	8
2.    KARGO.....	8
3.    OPERASIONAL .....	9
4. <i>CARGO SERVICE</i> .....	9
5. <i>CARGO HANDLING</i> .....	10
6.    KLASIFIKASI KARGO .....	11
7. <i>IRREGULARITY CARGO</i> .....	14
8. <i>STANDARD OPERATING PROCEDURE</i> .....	19
B.    KERANGKA PEMIKIRAN.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
B.    TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	21
C.    ALAT PENGUMPULAN DATA.....	22
D.    SUMBER DATA .....	23
E.    ANALISIS DATA .....	24

F.	JADWAL PENELITIAN .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>27</b>
A.	HASIL PENELITIAN.....	27
B.	PEMBAHASAN .....	58
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>72</b>
A.	SIMPULAN .....	72
B.	REKOMENDASI.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>80</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>		<b>83</b>
<b>Biodata Mahasiswa .....</b>		<b>104</b>

**DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR 1 PENANGANAN PENGIRIMAN KARGO MENURUT IATA.....	10
GAMBAR 2 SOP PENGIRIMAN KARGO PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG.....	20
GAMBAR 3 KERANGKA PEMIKIRAN .....	20
GAMBAR 4 SOP PENGIRIMAN <i>GENERAL CARGO</i> PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG .....	32
GAMBAR 5 SOP PENANGANAN <i>MISSING GENERAL CARGO</i> DI PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG .....	42
GAMBAR 6 SOP PENANGANAN <i>DAMAGE GENERAL CARGO</i> DI PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG .....	45
GAMBAR 7 SOP PENANGANAN <i>OVERLOAD GENERAL CARGO</i> DI PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG .....	50
GAMBAR 8 SOP PENANGANAN <i>FOUND GENERAL CARGO</i> DI PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG .....	54
GAMBAR 9 REKOMENDASI SOP PENGIRIMAN <i>GENERAL CARGO</i> PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG .....	77

**DAFTAR TABEL**

TABEL 1 DAFTAR PERMASALAHAN YANG TERJADI PADA KOMPLAIN SAAT PENGIRIMAN BARANG <i>GENERAL CARGO</i> DI PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19.....	3
TABEL 2 JADWAL PENELITIAN .....	26
TABEL 3 TABEL OBSERVASI JENIS <i>SHIPPER</i> DI PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG .....	27
TABEL 4 TABEL OBSERVASI JENIS BARANG KIRIMAN <i>GENERAL CARGO</i> DI PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG .....	29
TABEL 5 CHECKLIST OBSERVASI PELAKSANAAN SOP PENGIRIMAN <i>GENERAL CARGO</i> PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG.....	33
TABEL 6 DAFTAR <i>IRREGULARITY CARGO</i> DI PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19 .....	37
TABEL 7 CHECKLIST PELAKSANAAN PENANGANAN <i>MISSING GENERAL CARGO</i> DI PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG	43
TABEL 8 CHECKLIST PELAKSANAAN PENANGANAN <i>DAMAGE GENERAL CARGO</i> DI PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG	47
TABEL 9 CHECKLIST PELAKSANAAN PENANGANAN <i>OVERLOAD GENERAL CARGO</i> DI PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG	51
TABEL 10 CHECKLIST PELAKSANAAN PENANGANAN <i>FOUND GENERAL CARGO</i> DI PT SWABUANA PRATAMA BANDUNG	56

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfarros, H. S. (2019). Pengaruh Penanganan Barang *Undelivery Cargo* Terhadap Kinerja Operasional Terminal Kargo Bandara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta.
- Atcpatriotbangsa.(2020).<https://www.atcpatriotbangsa.com/program-cargo-service-17>.
- Darsuri, K. (2012). Laporan Magang Pada SBU Garuda Sentra Medika Jakarta. *Mercubuana University Institutional Repository*.
- Ekotama, S. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: MedPress.
- Garuda, S. (n,d). *Irregularity Cargo*.
- Hamzah, A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Literasi Nusantara.
- Hartanto, A., & Purwaningsih, R. (2016). Material Handling Cargo. *Industrial Engineering Online Journal*, 5. Retrieved from <https://kargo.tech/artikel/penanganan-cargo-barang/>
- Hasan, I. M. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Huberman, M. B. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode - metode Baru*. Jakarta: UIP.
- kargo.tech. (2016). *Berita Logistik dan Transportasi Indonesia*. Retrieved from <https://kargo.tech/artikel/penanganan-cargo-barang/>
- Kargo.tech. (2021). Peranan Penting Transportasi Logistik di Indonesia. *kargo.tech*.
- katadata.co.id. (2020). *Jaga Kinerja saat Pandemi, Garuda Pacu Bisnis Kargo dan Sewa Pesawat*. Retrieved April 29, 2020
- Kinantya, P. (2022). *DAMPAK WABAH COVID-19 TERHADAP INDUSTRI JASA LOGISTIK*. Jakarta: Balitbanghub.
- Larashi, I. (2011). *TIA Cargo Handling Manual* (2 ed.). Tirana.
- Manulife. (2022). Pahami 5 Kebutuhan "Baru" Selama Pandemi Coronavirus. *Manulife*.

- Martono, H. (2010). *Hukum Angkutan Udara*.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Neldy. (2018). Materi Cargo Handling & Dangerous Goods by Bpk. Neldy. *aviation.astacademy*.
- Pradana, R. S. (2021). *INACA: Maskapai Bisa Andalkan Bisnis Kargo saat Pandemi*. *Bisnis.com*.
- Putra, R. (2012). *Metode Observasi Psikologi : "Checklist"*. Retrieved Oktober 22, 2016, from <http://pemudaumat.co.id/2012/11/meotde-observasi-psikologi-check-list.html>
- Ramaini, K. &. (1992). *Kamus Pariwisata dan Perhotelan*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Riadi, M. (2016). *Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat SOP*. *kajianpustaka.com*.
- Rifni, W. R. (2013). *Manajemen Dasar Penanganan Kargo (udara-dari/ke laut via darat) buku panduan IATA TACT rules*. Bandar Lampung: In Media.
- Setiani, B. (2015). Prinsip - prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 3(2).
- Singarimbun, S. E. (1987). *Metode Penelitian Survei* (revisi ed.). Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Steven. (2014). *Freight Forwarder dan Profil perusahaan PT. Lintas Manunggal Sejahtera*.
- Steven. (2014). *Freight Forwarder dan Profil perusahaan PT. Lintas Manunggal Sejahtera*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (XII ed.). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suharto A. Majid, E. P. (2009). *Ground Handling : Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: STMT Trisakti Jakarta.



- Supriyono, S. &. (2018). Peramalan Penjualan Jasa Freight Forwarding. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Tathagati, A. (2015). *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Plus.
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Warpani, M. &. (2009).
- Warpani, S. A. (2009). *Ground Handling : Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Rajawali Pers.
- Warpani, S. A. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali pers.
- Wildan, W. (2022). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Kehidupan Sosial Masyarakat. *Republika*.
- Wildan, W. (2022). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Kehidupan Sosial Masyarakat. *Retizen*.
- Wirangsane, A. &. (2016). *Decisien Rules pada Data On Time Performance Garuda Indonesia Menggunakan If-Than Rules dalam Metode Rough Set Theory*. Yogyakarta.
- Workmate, T. (2020). Business: Pentingnya SOP Logistik dan Contoh SOP. *Workmate*.