

# **BAB I**

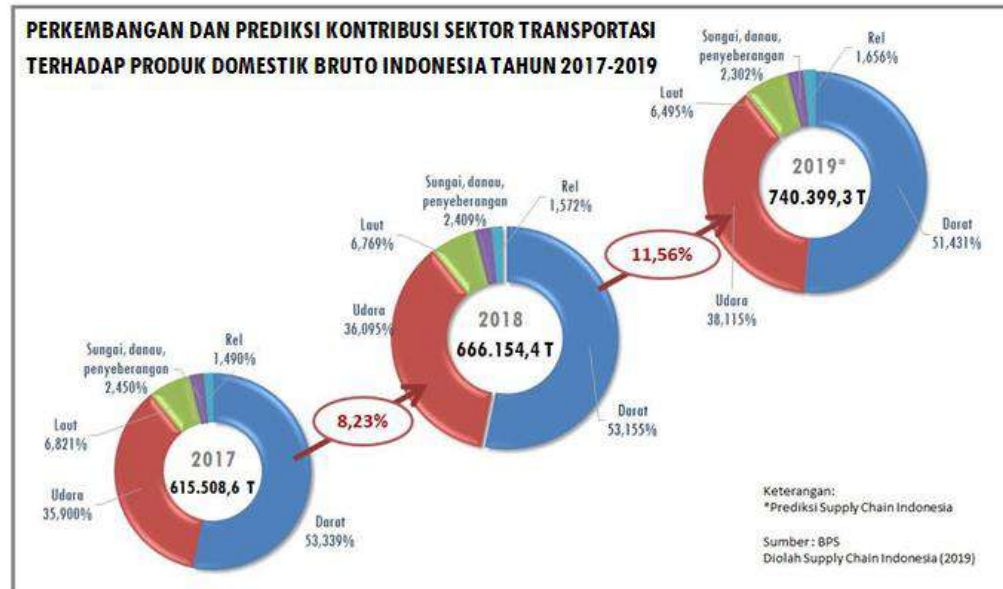
## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Logistik berhubungan erat dengan perencanaan dan pengendalian aliran material dan informasi yang terkait dalam sebuah perusahaan, baik di sektor swasta maupun negeri. Secara luas, misi utama logistik adalah mengatur agar material sampai di tujuan dalam kondisi, jumlah, waktu yang tepat, sambil mengoptimalkan performa yang diukur seperti minimalnya biaya operasi dan memuaskan satu set kendala seperti kendala alokasi biaya.(Ghiani, 2003)

Logistik dengan perencanaan dan pengendalian aliran material terjadi di seluruh dunia termasuk logistik di Negara Indonesia.

**Gambar 1**  
**Perkembangan dan Prediksi Kontribusi Sektor Transportasi Terhadap**  
**Produk Domestik Bruto Indonesia Tahun 2017-2019**



Sumber : *Supply Chain Indonesia 2019*

Produk Domestik Bruto yang biasa disingkat PDB adalah jumlah produksi barang dan juga jasa yang suatu negara hasilkan pada periode waktu tertentu. Dari data diatas terjadi pertumbuhan cukup signifikan di dalam Sektor Transportasi Indonesia. Di ambil dari data *Supply Chain Indonesia* atau bisa disebut SCI memprediksi akan tumbuhnya 11,56% menuju Rp 740,4 triliun disektor transportasi di Indonesia pada tahun 2019. Angkutan darat sebagai kontributor tertinggi yaitu Rp 380,8 triliun (51,43%) dan pada angkutan udara Rp 282,2 triliun (38,12%). Sedangkan berkontribusi 6,50% pada angkutan laut. Juga angkutan sungai, angkutan darat (jalan), penyebrangan dan danau sebesar 2,30%. sebesar 1,66% dari angkutan rel. Meskipun angkutan darat memiliki berkontribusi paling tinggi, tapi tingkat pertumbuhan tertinggi tahun 2019 adalah angkutan rel (17,11%) dan angkutan udara (17,37%). Diprediksi kurang

dari 10% terjadi pada pertumbuhan beberapa angkutan lainnya, yaitu angkutan darat pada bagian jalan 7,55%, angkutan laut 6,65%, juga angkutan sungai, danau, dan penyeberangan 6,24%.(Setijadi, 2019) Indonesia dengan negara yang kontribusi sektor transportasinya cukup berpengaruh pada produk domestik bruto tentunya diikuti oleh lapangan usaha sektor logistik yang juga ikut berkembang.

Berdasarkan dari data Badan Pusat Statistik (2019), kontribusi kepada Produk Domestik Bruto (PDB) pada triwulan II/ 2019 sebesar Rp 220,6 triliun atau 5,57 persen dari PDB yang bernilai Rp 3.963,5 triliun berasal dari lapangan usaha sektor logistik. Ketua Asosiasi Logistik Indonesia Zaldy Masita (2020) menyampaikan pasar logistik 80 miliar *dollar AS* pada 2020 itu baru mencakup 30 persen dari potensi, yang diperkirakan mencapai 240 miliar *dollar AS*. Menurut Zaldy, potensi pasar logistik di Indonesia sangat besar. Pertumbuhan logistik berkisar 12-13 persen per tahun atau berada di atas tingkat pertumbuhan ekonomi nasional. Fenomena ini tentu saja menyebabkan perusahaan logistik menjadi pertimbangan besar bagi Negara Indonesia itu sendiri.

**Tabel 1**  
**Produksi Kargo Angkutan Udara Niaga Berjadwal**

<b>Keterangan</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Domestik (ton)	564.048	604.343	587.017	651.184	582.062
International (ton)	436.844	460.346	528.618	559.399	516.957
Jumlah	1.000.892	1.064.689	1.115.635	1.210.583	1.099.019

*Sumber : Direktorat Jendral Perhubungan udara 2019*

Data diatas merupakan data produksi *cargo* angkutan udara niaga berjadwal berdasarkan Direktorat Jendral Perhubungan udara sampai pada desember 2019. Berdasarkan data tersebut produksi kargo cenderung naik di setiap tahunnya, tepatnya sektor domestik pada tahun 2016 dan 2018, juga sektor interasional di tahun 2016, 2017, dan 2018 kecuali tahun 2019. Hal ini menunjukkan banyaknya produksi kargo yang terjadi di Indonesia berkembang dari tahun ke tahun.

Didalam pelaksanaannya sebuah perusahaan logistik yang menangani berbagai macam *cargo*, yaitu semua barang yang dikirim melalui udara, laut, atau darat dengan tujuan untuk diperdagangkan, baik antar wilayah di dalam negeri maupun internasional yang dikenal dengan istilah *ekspor-impor*. Pada penanganan *cargo* juga terdapat *irregular cargo*, berdasarkan *Strategic Business Unit* atau biasa disebut *SBU Garuda Indonesia*, *irregularity cargo* adalah kejadian penyimpangan yang terjadi pada pelayanan di lapangan yang penerapannya tidak sesuai dengan *standard operation procedure*.

Berdasarkan Peraturan No. 77 tahun 2011 Menteri Perhubungan, tercantum tanggung jawab perusahaan dalam bidang pengangkutan udara. Tanggung jawab itu merupakan pengganti kerugian pada:

1. Penumpang yang cacat tetap ataupun luka-luka, meninggal dunia.
2. Kerusakan atau kehilangan bagasi kabin.
3. Kerusakan, kehilangan, atau kemusnahan bagasi tercatat.
4. Kerusakan, kehilangan, atau musnahnya kargo.
5. Keterlambatan pengangkutan.
6. Kerugian oleh pihak ketiga.

*Irregularity cargo* tentu menjadi masalah bagi pengangkutan tiap perusahaan logistik. Dengan tanggung jawab tersebut perusahaan logistik harus mengganti rugi apa bila hal itu terjadi.

PT. SURYAGITA NUSARAYA, merupakan *Logistic Freight Forwarder* didirikan di Balikpapan, Kalimantan Timur-Indonesia pada tahun 1994. Freight forwarder sendiri berartikan badan usaha yang memiliki tujuan memberikan jasa pengurusan/pelayanan bagi semua kegiatan yang diperlukan atas terlaksananya suatu penerimaan, pengangkutan dan pengiriman barang menggunakan multimodal transport baik darat, laut, ataupun udara (Capt. R. P. Suyono, 2007).

PT Suryagita Nusaraya merupakan perusahaan Indonesia milik pribadi, independen, juga mempunyai jaringan berskala dunia dan memberikan layanan luas, dengan tujuan memberikan layanan kepada pelanggan dan sesama agen dengan tetap mempertahankan layanan bermutu sehingga memberikan kepercayaan dalam merencanakan dan menangani pengiriman. PT. Suryagita

Nusaraya adalah perusahaan berpengalaman dalam mengoordinasikan pengiriman proyek multi-muatan menggunakan berbagai moda transportasi. PT. Suryagita Nusaraya telah didukung penuh dengan 31 cabang di Indonesia yang semua cabang memiliki keahlian dalam menangani pengiriman, menawarkan layanan penuh melalui laut, udara dan darat untuk memastikan pengiriman yang lancar dan cepat. (SN CARGO, 2020). PT. Suryagita Nusaraya yang bertempat di Bandung memiliki tujuan untuk tetap menjamin mutu dan kualitas pelayanan pada setiap pelanggan yang datang sesuai standar dari seluruh cabang perusahaan di Indonesia.

**Tabel 2**  
**Kejadian *Irregularity Cargo* di PT. Suryagita Nusaraya Bandung**  
**tahun 2019**

NO.	<i>Irregularity Cargo</i>	Kejadian	Penyebab
1	<i>Missing Cargo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak ada kejadian <i>missing cargo</i> satu tahun terakhir</li> </ul>	-
2	<i>Overload Cargo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satu kali terjadi <i>overload cargo</i> terjadi pada hari raya idul fitri.</li> <li>Satu kali terjadi Saat perpindahan penerbangan dari Bandara Husein Sastranegra menuju Bandara Internasional Jawa Barat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tingginya permintaan <i>customer</i>.</li> <li>Terbatasnya jumlah muatan <i>cargo</i> di pesawat dikarenakan pembatasan perizinan hanya untuk pesawat jenis ATR di Bandara Husein Sastranegara</li> </ul>
3	<i>Damage Cargo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satu kali <i>damage cargo</i> terjadi di daerah tujuan pengiriman di Lombok.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Belum diketahui</li> </ul>
4	<i>Found Cargo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak ada kejadian <i>found cargo</i> satu tahun terakhir</li> </ul>	-

Sumber: PT. Suryagita Nusaraya Bandung 2020

Data diatas merupakan data kejadian *irregularity cargo* di PT. Suryagita Nusaraya Bandung. Berdasarkan data tersebut membuktikan adanya kejadian *Irregularity cargo* pada PT. Suryagita Nusaraya Bandung. Ketika terjadinya *irregularity cargo*, penanganan *Irregular cargo* merupakan solusi dari permasalahan tersebut, agar terhindar dari keluhan para customer juga menjaga citra bagi perusahaan itu sendiri.

Oleh karena itu, hal ini dirasa penting bagi penulis karena menyangkut keberlangsungan sebuah perusahaan, serta dapat bermanfaat bagi banyak pihak di bidang logistik. Maka dari itu penulis mencoba untuk meneliti lebih detail lagi mengenai penanganan *irregular cargo* dengan topik “**Penanganan *Irregular Cargo* di PT. Suryagita Nusaraya Bandung**”



## **B. Rumusan Masalah dan Pembatasan Masalah**

### **1. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang sudah dipaparkan, maka penulis merumuskan masalah yaitu “masih terjadinya *irregularity cargo* sehingga membutuhkan pengecekan pada penanganannya”

### **2. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan penjabaran rumusan masalah diatas maka penulis membatasi permasalahan penelitian pada penanganan *irregularity cargo* yang terjadi pada PT. Suryagita Nusaraya Bandung sepanjang tahun 2019 berdasarkan SBU Garuda.

## **C. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang sudah dipaparkan oleh penulis, maka penulis membuat pertanyaan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan pada *overload cargo* di PT. Suryagita Nusaraya Bandung ?
2. Bagaimana penanganan pada *missing cargo* di PT. Suryagita Nusaraya Bandung ?
3. Bagaimana penanganan pada *damage cargo* di PT. Suryagita Nusaraya Bandung ?
4. Bagaimana penanganan pada *found cargo* di PT. Suryagita Nusaraya Bandung ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penulisan penelitian ini sendiri memiliki dua tujuan, yaitu tujuan formal dan operasional.

##### 1. Tujuan Formal

Secara formal, penelitian ini bertujuan sebagai salah satu syarat kelulusan pada program Diploma IV jurusan Perjalanan program studi Manajemen Bisnis Perjalanan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

##### 2. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui penanganan *irregularity cargo* di PT. Suryagita Nusaraya Bandung dengan di lapangan.
- b. Dapat memberikan manfaat pada perusahaan dalam bentuk rekomendasi.
- c. Dapat berguna dalam ilmu pengetahuan dengan menjadi referensi bagi pihak yang membutuhkan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari proyek akhir ini sendiri adalah:

1. Memberikan informasi mengenai penanganan *irregularity cargo* bagi perusahaan PT. Suryagita Nusaraya Bandung.
2. Menjadi solusi dalam menangani *irregularity cargo* pada PT. Suryagita Nusaraya Bandung.