

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perusahaan jasa pengiriman barang atau yang umum disebut sebagai perusahaan kargo, merupakan sebuah badan usaha yang bergerak di bidang pelayanan pengiriman barang sebagai fokus bisnis utamanya. IATA (2019) secara khusus menyebutkan bahwa barang yang dikirim oleh perusahaan jenis ini memiliki arti sebagai semua barang yang dibawa maupun akan dibawa melalui moda transportasi baik itu melalui udara, laut ataupun darat. Namun, benda-benda yang dimaksud tidak termasuk kedalam benda-benda pos atau yang termasuk kedalam perjanjian konvensi pos internasional dan bagasi penumpang. Kargo yang dikirim nantinya harus disertai dengan surat resmi yang menjelaskan mengenai isi dari muatan kargo tersebut.

Perusahaan jasa pengiriman barang ini hadir karena didasari atas kebutuhan untuk melakukan suatu pengiriman barang dari suatu daerah ke daerah lainnya, namun tidak terbataskan oleh batasan jumlah barang yang bisa dibawa seorang penumpang dalam suatu moda transportasi maupun batasan-batasan lain. Terlebih dengan adanya sebuah tren baru di masyarakat untuk menjual dan membeli produk secara daring baru-baru ini, kemudian membuat suatu pelayanan yang mampu membantu mengirimkan produk yang telah di jual secara daring untuk dapat sampai ke tangan pelanggan menjadi semakin diminati. Permana (2021) menyebutkan, pesatnya angka pertumbuhan e-

Commerce, atau berbelanja secara daring, di Indonesia sebagai sarana pemenuhan kebutuhan yang telah mencapai angka 38% pada kuartal kedua di tahun 2020 ini telah memicu pertumbuhan penggunaan jasa pengiriman barang, yang dapat membantu mengirimkan barang yang telah dipesan kepada konsumen secara langsung menuju alamat tujuan yang telah disepakati. Oleh karena itu, sebuah perusahaan jasa pengiriman barang sebagai pihak ketiga untuk membantu pelayanan pengiriman tersebut pun hadir dan menawarkan jasanya.

Di Indonesia sendiri, terdapat berbagai jenis perusahaan yang bergerak di bidang ini, dan salah satunya merupakan LEGA Paket. PT. Leuwigajah atau biasa dikenal sebagai LEGA Paket merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang berpusat di Kota Bandung, Jawa Barat, dan merupakan bagian dari kelompok usaha Kramat Djati Group yang melayani pengiriman barang untuk daerah-daerah di Pulau Sumatra, Jawa dan Bali. Karakteristik khusus yang dimiliki oleh perusahaan ini adalah adanya sebuah armada truk yang telah dimiliki dengan daya angkut sebesar 100 ton per hari, dan mampu membuat LEGA Paket unggul dalam hal pengiriman barang.

TABEL 1
KAPASITAS ANGKUT & DIMENSI ARMADA LEGA PAKET
BANDUNG

No.	Merik	Tipe	Kapasitas (Kg)	Dimensi (PxLxT)	Ukuran pintu (LxT)
1	Daihatsu	Grandmac Blindvan	800	210 x 117 x 132	132 x 117
2	Hino	FL 235 JW/	13.500	958 x 241 x 231	206 x 219
3		FL 235 JP	11.600	791 x 200 x 231	200 x 219
4		Dutro 130 MD-L	5.500	510 x 160 x 190	190 x 167
5		Dutro 125 LT	3.200	423 x 170 x 163	173 x 160
6	Isuzu	FRR 190			
7		FVM 245			
8	Mercedes	Prima	10.000	950 x 230 x 173	170 x 173
9		Intercooler 1521	10.000	950 x 230 x 173	170 x 173
10	Mitsubishi	L-300	800	237 x 152 x 118	118 x 152
11		FE 304	5.200	442 x 210 x 194	194 x 210
12		FE 349	5.200	442 x 210 x 194	194 x 210
13		FE 74	5.200	442 x 210 x 194	194 x 210
14	Toyota	Dyna 115 ET	3.200	417 x 210 x 194	163 x 170
15		Dyna 140 GT	3.200	417 x 210 x 194	163 x 170

Sumber : PT. Leuwigajah (LEGA Paket) Bandung, 2021

Sebagai sebuah perusahaan jasa yang berfokus pada aktivitas *intangible*, berupa pemberian pelayanan pengiriman barang dari satu poin ke poin lain sebagai kegiatan utamanya, LEGA Paket menilai bahwa sumber daya manusia merupakan aset terpenting bagi perusahaan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Nickson (2015) bahwa sumber daya manusia yang bekerja pada suatu perusahaan jasa pengiriman barang merupakan kontak pertama antara perusahaan dengan pelanggan dan menjadikan peran sumber daya manusia menjadi vital guna mencapai tujuan perusahaan. Akan tetapi, guna mengelola sumber daya manusia yang baik, terlebih dahulu perusahaan harus mampu untuk menghadapi tantangan-tantangan yang timbul akibat dari dinamika manusia itu sendiri.

Tantangan tersebutlah yang nantinya dapat membawa berbagai jenis perubahan, yang terjadi baik itu secara internal maupun eksternal perusahaan. Yang termasuk kedalam perubahan internal ialah perluasan atau penyempitan usaha serta kegiatan, pemanfaatan teknologi, dan sebagainya. Sementara yang termasuk kedalam perubahan eksternal dapat berasal dari beragam faktor seperti

faktor ekonomi, politik, kependudukan, pendidikan, kesehatan dan ketidakpastian dalam menghadapi masa depan. Dan salah satu tantangan yang terasa pada dewasa ini, merupakan tantangan yang timbul akibat adanya pandemi COVID-19 yang merupakan sebuah wabah penyakit dari virus *Coronavirus* (CoV) yang sedang dihadapi di lebih dari 200 negara di dunia sejak ditetapkan oleh WHO pada tanggal 11 Maret 2020 lalu dan dapat menyerang sistem pernafasan.

Hanotaubun (2020) mengatakan, penyebaran virus yang dapat terjadi melalui *droplet* atau tetesan kecil cairan yang keluar dari batuk atau bersin seseorang yang terinfeksi ini dapat menyebabkan kerugian jangka panjang bagi dunia apabila tidak diatasi dengan tepat. Oleh karena itu, banyak negara yang memilih untuk memberlakukan upaya *lockdown* atau pembatasan aktivitas masyarakat di ruang publik dan karantina untuk menekan laju penyebaran infeksi ini. Termasuk salah satunya adalah Indonesia yang memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), terutama di Kota dan Provinsi dengan tingkat kasus terkonfirmasi yang tinggi, pada akhir bulan Maret 2020 dan menekankan warganya untuk melakukan banyak aktivitasnya dari rumah.

Di Kota Bandung, Jawa Barat, sendiri kendala lainnya yang kemudian muncul akibat adanya pandemi COVID-19 adalah, diberlakukannya sebuah PERWAL Kota Bandung No. 14 tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar, terutama pada pasal 11 yang mengutarakan adanya penyesuaian aktivitas karyawan di tempat kerja selama pandemi COVID-19. Keputusan ini dinilai turut andil untuk memberikan tantangan bagi pengelolaan sumber daya manusia pada perusahaan jasa, karena kaitannya yang erat dengan

keberlangsungan hidup manusia dan keberlangsungan kegiatan perusahaan. Dan proses pengelolaan sumber daya manusia sebaik mungkin guna memperbaiki tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang terjadi dalam suatu kegiatan perusahaan pun menjadi terganggu. Sehingga, banyak perusahaan pun yang memilih untuk gulung tikar dikarenakan tidak dapat memaksimalkan aset sumber daya manusia yang dimiliki dan menjalankan usahanya secara maksimal di tengah pandemi COVID-19.

Peraturan ini menyebabkan LEGA Paket Bandung harus melakukan penyesuaian terhadap jumlah karyawan yang bekerja dalam setiap *shift*-nya, terutama pada divisi operasional perusahaan. Pada mulanya, LEGA Paket Bandung yang hanya mempunyai 2 *shift* pada saat sebelum adanya pandemi, kini harus menyesuaikan diri dan membagi kembali 2 *shift* tersebut menjadi 4 *shift*. Sehingga total karyawan yang bekerja dalam setiap *shift*-nya pun menjadi berkurang sebesar 50%. Perubahan *shift* yang terjadi menyebabkan adanya ketidaksesuaian pekerjaan yang dimiliki oleh divisi operasional, akibat tidak adanya prosedur penanganan pengiriman maupun penerimaan barang yang jelas untuk jumlah tersebut. Hal ini kemudian memaksa pihak karyawan divisi operasional LEGA Paket Bandung untuk menyesuaikan diri demi tetap memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen.

Angka kebutuhan untuk mengirimkan barang di tengah pandemi yang tetap tinggi, dan disertai dengan perubahan jumlah karyawan yang ada di LEGA Paket Bandung pada setiap *shift* inilah yang kemudian membuat perlunya sebuah usaha sistematis untuk mengumpulkan, menilai dan mengorganisasikan semua jenis pekerjaan yang dilakukan. Hal ini berguna untuk melakukan

peninjauan kembali terhadap alur penanganan yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebelumnya. Oleh karena itu, penulis pun mengambil judul **“Penanganan Pekerjaan Divisi Operasional PT Leuwigajah (LEGA Paket) Bandung saat Masa Pandemi COVID-19”**.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada penanganan pekerjaan yang dilakukan oleh divisi operasional perusahaan PT Leuwigajah (LEGA Paket) Bandung saat menghadapi persaingan di tengah pandemi COVID-19, dikarenakan adanya perbedaan jumlah karyawan sebelum dan sesudah pandemi yang mengakibatkan perbedaan pada alur penanganan yang dilakukan.

Agar menghindari pembahasan yang lebih luas, penulis kemudian membatasi masalah dalam penelitian ini menjadi alur penanganan *General Cargo* di PT. Leuwigajah (LEGA Paket) Bandung berdasarkan SOP yang ada di perusahaan. Dan dalam pelaksanaan penelitian, penulis memiliki pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan kargo di LEGA Paket Bandung saat sebelum adanya pandemi COVID-19?
2. Apa saja tantangan ataupun kendala yang muncul bagi LEGA Paket Bandung selaku perusahaan kargo akibat adanya pandemi COVID-19?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan di program Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Tujuan Operasional

Penelitian ini dilaksanakan untuk mencari tahu seperti apa prosedur penanganan pekerjaan yang dilakukan oleh suatu perusahaan pengiriman barang dalam menghadapi tantangan yang timbul di masa pandemi COVID-19.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kemampuan dan pola pikir dari penulis untuk membuat suatu penelitian kritis dan sistematis, serta diharapkan dapat membantu memperkaya ilmu mengenai alur penanganan pekerjaan pada perusahaan pengiriman barang.

2. Manfaat bagi Industri

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan pada PT Leuwigajah (LEGA Paket) Bandung sebagai lokus dari penelitian, mengenai penanganan pekerjaan yang dilakukan untuk divisi operasional saat menghadapi masa pandemi COVID-19.