

**PENANGANAN PEKERJAAN DIVISI OPERASIONAL PT
LEUWIGAJAH (LEGA PAKET) BANDUNG SAAT MASA
PANDEMI COVID-19**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh :

NADA ASSYIFA

201721862

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

JURUSAN PERJALANAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG

2021

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**PENANGANAN PEKERJAAN DIVISI OPERASIONAL PT
LEUWIGAJAH (LEGA PAKET) BANDUNG SAAT MASA PANDEMI
COVID-19**

NAMA : NADA ASSYIFA
NIM : 201721862
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Bandung, Oktober 2021

Pembimbing I,



Faisal, MM.Par., CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

Pembimbing II,



Sirenia Lucia Wangsanegara,
Dra., MM., CHE
NIP. 9990310671

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

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

MOTTO

“The show must go on.”

PERSEMBAHAN

Dengan penuh puji dan syukur kepada Allah SWT, dengan ini saya persembahkan Proyek Akhir saya kepada orang-orang yang sangat saya sayangi :

- Bunda dan Ayah yang sudah membesarkan saya hingga tahap ini dan memberikan banyak dukungan baik dari segi moral maupun materil dalam penyelesaian Proyek Akhir saya.
- Adik saya, Nadi Azzada Akbar, yang sudah mau banyak saya suruh-suruh selama ini. Perjalanan kakang baru akan dimulai, dan teteh janji akan memberikan yang terbaik untuk kakang.
- Kakek-Nenek H. Arifien-Atty Resmiati dan Pupu Aripudin Kamil (Alm.)-Korijatje, serta seluruh keluarga besar yang sudah melalui susah, senang dan drama bersama, terima kasih karena sudah selalu ada.
- Tidak lupa juga terakhir dan yang paling penting, saya persembahkan Proyek Akhir ini untuk diri saya sendiri yang sudah mampu bertahan sampai di titik ini. Terima kasih karena tidak pernah menyerah untuk tetap hidup dan berjuang.

PERNYATAAN MAHASISWA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Nada Assyifa
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 13 September 1998
NIM : 201721862
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan
Jurusan : Perjalanan
Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:

PENANGANAN PEKERJAAN DIVISI OPERASIONAL PT LEUWIGAJAH (LEGA PAKET) BANDUNG SAAT 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 STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi 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/Skripsi 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 Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
 4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Oktober 2021
Yang membuat pernyataan,



Nada Assyifa
201721862

ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan aktivitas berbelanja secara daring yang mencapai angka 38% pada kuartal kedua tahun 2020 ditengah adanya pandemi COVID-19 ini telah memicu pertumbuhan penggunaan jasa pengiriman barang di Indonesia, termasuk diantaranya merupakan perusahaan LEGA Paket Bandung. Namun, dengan adanya sebuah peraturan pemerintah setempat yang membatasi jumlah karyawan di kantor hingga 50% dari kapasitas bangunan, menimbulkan kendala baru bagi perusahaan. Penelitian pun dilakukan untuk mengetahui bagaimanakah cara perusahaan menjalankan alur penanganan pekerjaan yang dimiliki, tantangan ataupun kendala yang muncul akibat pandemi COVID-19 dan bagaimana perusahaan menyikapi tantangan atau kendala tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan instrumen observasi dan wawancara semi-terstruktur dengan seorang informan kunci di LEGA Paket Bandung yang dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa kendala yang ada pada LEGA Paket Bandung muncul akibat tidak adanya perubahan pada alur penanganan yang dilakukan setelah pandemi COVID-19 meskipun jumlah karyawan telah berkurang. Akibatnya, hal ini pun berpengaruh langsung terhadap beban kerja pada saat melakukan proses penerimaan kargo, dimana adanya perubahan jadwal penerimaan barang yang tidak menentu.

Kata Kunci : Perusahaan Jasa Pengiriman Barang, Kargo, Penanganan Pekerjaan, Standar Operasional Prosedur, LEGA Paket Bandung

ABSTRACT

The rapid growth of online shopping activity which reached 38% in the second quarter of 2020 amid the COVID-19 pandemic has triggered growth in the use of freight forwarding services in Indonesia, including the company LEGA Paket Bandung. However, the existence of a local government regulation that limits the number of employees in the office to 50% of the building's capacity, poses a new obstacle for the company. Research was also conducted to find out how the company runs the flow of handling the work it has, the challenges or obstacles that arise due to the COVID-19 pandemic and how the company responds to these challenges or obstacles.

This study uses descriptive qualitative research methods. Data collection was carried out using observation instruments and semi-structured interviews with a key informant at LEGA Package Bandung which was selected based on purposive sampling technique. Based on the results of the analysis that has been carried out, it is concluded that the obstacles that exist in the LEGA Package Bandung arise due to no changes in the handling flow carried out after the COVID-19 pandemic even though the number of employees has decreased. As a result, this also has a direct effect on the workload when carrying out the cargo acceptance process, where there is an erratic change in the schedule for receiving goods.

Keywords : Freight Forwarding Company, Cargo, Job Handling, Standard Operating Procedure, LEGA Paket Bandung

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul “Penanganan Pekerjaan Divisi Operasional PT Leuwigajah (LEGA Paket) Bandung saat Masa Pandemi COVID-19” ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk Program Diploma IV, Jurusan Perjalanan, Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini. Tentunya, dalam penyelesaian Proyek Akhir ini, penulis tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari banyak pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku PLT Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par., CHE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan.
3. Ibu Ina Veronika Ginting S.Sos., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan.
4. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Pembimbing I.
5. Ibu Dra. Sirenia Lucia Wangsanegara, MM., CHE., selaku Pembimbing II.
6. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan.
7. Ibu Mirza Astriani, S.Sos., M.A.B. dan seluruh Staff Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

8. Sahabat penulis, Nabila Nur Fauziah, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis selama 12 tahun terakhir.
9. Felicia Jessica, Mahadewi Irnawati Tuhanan, Tara Zilda, Tasya Rizma, dan seluruh teman-teman MBP 2017 lainnya yang sudah bersama-sama dalam suka dan duka bersama penulis.
10. Dan banyak pihak lainnya yang telah turut membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Mohon maaf apabila masih terdapat banyak kekurangan dari Proyek Akhir ini. Kritik dan saran sangat penulis harapkan agar dapat terus berkembang menjadi lebih baik lagi.

Bandung, Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN MAHASISWA	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori	8
1. Perusahaan Jasa Pengiriman Barang	8
2. Penanganan Pekerja	12
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Kerangka Pemikiran	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Rancangan Penelitian	17
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	18
1. Profil Perusahaan	19
2. Divisi Operasional	21
C. Pengumpulan Data	24
1. Observasi	24
2. Wawancara	25
D. Analisis Data	26

E. Pengujian Keabsahan Data.....	29
1. Triangulasi Data	30
2. Studi Referensi	30
F. Jadwal Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian	32
1. Alur Penanganan Kargo Sebelum Pandemi COVID-19	32
2. Alur Penanganan Kargo Setelah Pandemi COVID-19.....	37
B. Pembahasan.....	38
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	43
A. Kesimpulan	43
B. Rekomendasi.....	44
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KERANGKA PEMIKIRAN	16
GAMBAR 2 LOGO PERUSAHAAN	19
GAMBAR 3 STRUKTUR ORGANISASI	23
GAMBAR 4 TEKNIK ANALISIS INTERAKTIF	28
GAMBAR 5 ALUR PENANGANAN PENGIRIMAN KARGO	34
GAMBAR 6 ALUR PENANGANAN PENERIMAAN KARGO	36
GAMBAR 7 STRUKTUR ORGANISASI DIVISI OPERASIONAL	39
GAMBAR 8 USULAN ALUR PENANGANAN PENERIMAAN KARGO .	46

DAFTAR TABEL

TABEL 1 KAPASITAS ANGKUT & DIMENSI ARMADA LEGA PAKET	2
TABEL 2 PENELITIAN TERDAHULU	14
TABEL 3 JADWAL PENELITIAN	31

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 – LEMBAR PENGESAHAN	50
LAMPIRAN 2 – FORM BIMBINGAN	52
LAMPIRAN 3 – TURNIT IN	55
LAMPIRAN 4 – PEDOMAN WAWANCARA	56
LAMPIRAN 5 – <i>CHECKLIST</i> SOP LEGA PAKET BANDUNG	56
LAMPIRAN 6 – DOKUMENTASI	60
LAMPIRAN 7 – TRANSKRIP WAWANCARA	61
LAMPIRAN 8 – SURAT KETERANGAN LOKUS PENELITIAN	66
LAMPIRAN 9 – BIODATA PENULIS	67

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: UNPAD.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Hanoatubun, S. (2020). Dampak COVID-19 terhadap Perekonomian Indonesia. *EduPsyCouns : Journal of Education, Psychology and Counselling*.
- IATA. (2019). *Cargo Handling Manual (ICHM) 3rd Edition*. IATA.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Majid, S. A., & Warpani, E. P. (2009). *Ground Handling : Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nickson, D. (2015). *Human Resource Management for the Hospitality and Tourism Industries*. Oxford: Routledge.
- Permana, A. E. (2021). ANALISA TRANSAKSI BELANJA ONLINE PADA MASA PANDEMI. *TEKNOINFO*.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.