

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan bidang yang mampu memberikan peranan penting dan dikembangkan oleh pemerintah maupun pihak swasta yang berkecimpung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini juga berlaku dalam pariwisata di Indonesia dimana sektor ini menjadi penyumbang devisa bagi negara ke dua setelah kelapa sawit yang diperkuat oleh berita dalam laman [www.cnbcindonesia.com](http://www.cnbcindonesia.com) (*diakses pada 3 Mei 2019 pukul 01.32 WIB*). Dengan berita tersebut menjadikan bukti bahwa pariwisata di Indonesia merupakan sektor yang sangat penting. Berdasarkan isi dalam Undang – undang Pariwisata no 10 tahun 2009 telah dijelaskan bahwa pariwisata terdiri dari berbagai usaha atau kegiatan pelayanan wisata diikuti dan didukung dengan fasilitas yang memadai termasuk didalamnya adalah transportasi.

Transportasi menjadi sangat penting karena sebagai sarana alat angkut dan dibutuhkan sehari – hari oleh masyarakat secara umumnya serta untuk kebutuhan jasa. transportasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemindahan manusia atau benda mati dari satu tempat ke tempat yang lain atau memiliki jarak dengan dibantu menggunakan kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi dibagi menjadi tiga macam bentuk, yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Alat angkut transportasi darat bisa berupa mobil, motor, dan kereta api. Transportasi laut

bisa berupa kapal dan perahu. Dan transportasi udara bisa berupa pesawat dan helikopter. Namun hal yang diangkut tidak hanya berlaku bagi manusia tetapi bagi makhluk hidup selain manusia (hewan dan tumbuhan) serta benda mati, ini biasa disebut dengan muatan logistik atau muatan kargo.

Industri transportasi khususnya di bidang penerbangan di zaman sekarang menunjukkan suatu kemajuan yang sangat pesat diimbangi dengan bantuan teknologi sehingga sangat mempermudah proses pembangunan suatu daerah untuk kesejahteraan masyarakat sampai ke daerah – daerah terpencil. Pertumbuhan penumpang dan kargo yang diangkut menggunakan transportasi udara di Indonesia juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun untuk domestik maupun internasional berdasarkan tabel berikut :

**Tabel 1.1 : Keberangkatan Penerbangan Dalam Negeri**

Tahun	Pesawat (unit)	Penumpang (orang)	Barang (Ton)	Bagasi (ton)	Pos/Paket (Ton)
2013	796.788	73.594.917	525.412	610.344	7.237
2014	768.658	71.625.696	542.927	554.271	3.019
2015	790.779	72.563.813	597.939	584.304	2.945
2016	896.489	83.349.974	534.594	712.731	4.274
2017	969.580	90.744.365	603.152	723.180	3.568

Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia tahun 2017

**Tabel 1.2 : Keberangkatan Penerbangan Luar Negeri**

Tahun	Pesawat (unit)	Penumpang (orang)	Barang (Ton)	Bagasi (ton)	Pos/Paket (Ton)
2013	89.375	13.221.004	210.733	137.140	641
2014	106.827	13.694.482	206.707	142.838	955
2015	95.647	13.625.109	196.275	145.737	1.194
2016	99.054	14.801.001	205.419	159.015	2.173
2017	109.284	16.665.035	224.353	184.036	2.469

Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia 2017

Pesawat menjadi transportasi udara andalan masyarakat karena kecepatan, ketepatan dan keamanan. Bahkan untuk jarak dari satu negara ke negara lain mampu dijangkau dengan transportasi udara dapat ditempuh dengan waktu yang relatif cepat serta tidak menghabiskan waktu yang sangat banyak. Saat ini di dunia penerbangan dibedakan menjadi dua bagian pengangkutan, yang pertama adalah penerbangan untuk penumpang yaitu pesawat yang mengangkut penumpang, bagasi, serta kargo atau dokumen dengan menggunakan *passenger aircraft*. Dan yang kedua adalah penerbangan untuk muatan kargo atau dokumen saja dengan menggunakan *freight aircraft*.

Pengiriman muatan logistik biasa disebut dengan pengiriman bermuatan kargo memiliki beberapa klasifikasi seperti *dangerous good cargo*, *perishable cargo*, *general cargo*, *human remains* dan *live animal cargo*. Dalam proses

pengiriman setiap jenis klasifikasi muatan kargo memiliki prosedur sendiri yang berbeda – beda.

*Live animal* menjadi suatu bagian pengiriman kargo yang memiliki prosedur dan standard pengiriman yang berbeda dari klasifikasi kargo lain karena jenis muatan ini membawa binatang yang masih hidup. Dalam pelaksanaan kegiatan pengiriman muatan kargo jenis *live animal* agar mencapai tujuan yang diinginkan maka diperlukan suatu peraturan yang mengikat. Peraturan yang mengikat ini bisa berupa peraturan internasional dan / atau peraturan nasional / perundang – undangan. Dua peraturan internasional tentang pengangkutan hewan melalui udara telah dikeluarkan yaitu *The IATA Live Animal Regulation (LAR)* yang berisi peraturan umum untuk mengangkut hewan lewat udara, jenis kontainer yang harus menyesuaikan spesies hewan serta perhatian khusus saat menangani hewan tersebut. Yang kedua adalah *The Washington Convention on International Trade in Endanger Species of Wild Fauna and Flora (CITES)* yaitu sebuah aturan mengenai pembahasan impor atau ekspor khusus hewan-hewan yang akan punah atau sedang dilindungi.

Berbagai macam alasan mengapa masyarakat memilih mengirimkan hewan melalui kargo khususnya dengan moda transportasi udara karena dalam pengiriman muatan tersebut ada berbagai macam regulasi yang telah diatur untuk menjamin keselamatan dengan didukung dokumen pendukung selama proses pengiriman. Tak hanya itu, faktor kecepatan, keamanan dan ketepatan menjadi sebuah faktor penting dalam pengangkutan muatan kargo *live animal*

karena (i) kecepatan, pengangkutan menggunakan moda transportasi udara lebih cepat dibanding dengan moda transportasi lain, sehingga dalam pelayanannya pun juga harus dituntut cepat. Sejauh apapun jarak yang dibutuhkan maka dengan transportasi udara diharapkan mampu memangkas dari segi waktu yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Keterlambatan akan menjadi sebuah kerugian bagi salah satu pihak yang menggunakan jasa. (ii) keamanan, hampir beberapa muatan yang diangkut merupakan barang yang memiliki nilai berharga termasuk *live animal*, yang berharga bagi pihak pengirim. Nilai berharga tersebut pasti diberikan keamanan yang lebih untuk menjaga kepercayaan konsumen terhadap pelayanan jasa pengiriman kargo. (iii) ketepatan, waktu keberangkatan dan kedatangan menjadi jaminan muatan akan berangkat dan sampai di tempat tujuan dari waktu yang telah diperhitungkan untuk menjaga kepercayaan pemakai jasa layanan dan nama baik perusahaan. Berbagai macam prosedur serta dokumen penting yang dibutuhkan untuk pengiriman muatan kargo jenis *live animal* seperti sertifikat kesehatan hewan, *checklist* penerimaan hewan hidup, *Air Waybill* (AWB), *NOTOC* (*Notification to Captain*), label, dan lain sebagainya. Proses pengiriman ini juga harus memperhatikan *Animal Welfare* yang dapat didefinisikan sebagai aspek kesejahteraan hewan baik hewan peliharaan, hewan ternak, hewan percobaan dan hewan liar. *Animal welfare* ini memiliki 5 konsep kebebasan (*Five of Freedom*) yang dicetuskan Inggris pada tahun 1992 terdiri atas *freedom from hunger and thirst; freedom from thermal and*

*discomfort; freedom from injury, disease, and pain; freedom to express most normal pattern and behaviour; and freedom from fear and distress.*

*freedom from hunger and thirst*, atau bebas dari rasa lapar dan haus. Hewan harus dimudahkan dalam mendapatkan pakan dan minum yang dibutuhkan serta kelayakan pakan dan minum. *freedom from thermal and discomfort* atau bebas dari rasa tidak nyaman. Hewan juga harus dibuat nyaman mungkin seperti di tempatkan di habitat asli dan kondisi alamiah hewan. Selain itu, kebutuhan sirkulasi udara atau ventilasi, kondisi pencahayaan, serta suhu juga harus disesuaikan agar hewan terbebas dari rasa tidak nyaman. *freedom from injury, disease, and pain* atau bebas dari rasa sakit, luka, dan penyakit. Hewan seharusnya mendapatkan tindakan pencegahan secara tepat, dan jika terkena penyakit atau infeksi harus segera ditangani secara benar sesuai regulasi yang telah ditetapkan seperti sebuah terapi. *freedom to express most normal pattern and behaviour* atau bebas mengekspresikan tingkah laku alamiah. Hewan yang ada dalam proses pemindahan juga tidak boleh dikekang. Hewan harus dibiarkan dalam berekspresi seperti mereka bersosialisasi di alam atau habitat aslinya karena jika tidak akan berpengaruh ke hal yang tidak diinginkan seperti sakit atau yang lain. *freedom from fear and distress* atau bebas dari rasa takut dan stress. Sifat alamiah dari hewan harus diperhatikan seperti harus dijauhkan dari hewan predator alami mereka. Ini akan berujung hewan tersebut timbul rasa takut dan tidak ingin melakukan aktivitas apapun dan berujung pada stress.

Pengiriman muatan kargo jenis *live animal* ini sangat diperhatikan prosesnya, karena jika saja salah penanganan atau salah prosedur dapat membuat kesalahan yang fatal. Seperti yang pernah terjadi pada tahun 2016, tidak kurang dari 193 burung mati karena pengiriman yang tak layak. Hal ini disinyalir karena terjadi perbedaan dokumen dengan bukti fisik dari pengiriman tersebut. Di dalam dokumen tertera hanya 87 ekor burung yang ada dalam kontainer, saat tiba di bandara tujuan ternyata terdapat 322 ekor burung yang ada dalam kontainer tersebut sehingga sebanyak tidak kurang dari 193 ekor burung mati karena kesalahan penanganan prosedur yang tidak sesuai (Sumber : <https://news.detik.com/berita/d-3280572/dikirim-secara-tak-layak-ratusan-burung-mati-di-bandara-solo>). Ini menjadi salah satu permasalahan yang ada dan tidak pemenuhan aspek *animal welfare* dengan *five of freedom*. Jelas hal semacam ini menjadi perhatian karena pihak pengirim / *cargo agent* tidak menerapkan prosedur pengiriman muatan kargo jenis *live animal* dengan benar.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan yang ada adalah :

1. Bagaimana penanganan dokumen administratif *Live animal* pada kargo udara di PT Dharma Bandar Mandala Surabaya ?
2. Bagaimana penanganan operasional untuk pengiriman *live animal* pada kargo udara di PT Dharma Bandar Mandala Surabaya ?

### 1.3 Tujuan & Manfaat Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Ingin mengetahui proses penanganan dokumen administratif *live animal cargo* dalam kargo udara di PT. Dharma Bandar Mandala Surabaya.
2. Ingin mengetahui penanganan operasional di dalam pengiriman *live animal* pada kargo udara PT. Dharma Bandar Mandala Surabaya.

#### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagi penulis

Peneliti dapat mengetahui dan mengerti secara keseluruhan tentang cara penanganan *live animal cargo* di kargo udara sehingga peneliti dapat menjabarkan secara jelas penanganan *live animal cargo* yang benar sesuai prosedur.

- b. Bagi pembaca

Diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi tentang penanganan *live animal cargo* di kargo udara serta menjadi sumber referensi bagi pembaca.

- c. Bagi objek penelitian

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak objek penelitian terkait dengan penanganan *live animal cargo*

yang benar sehingga dapat memberikan tindakan yang baik saat melakukan penanganan *live animal cargo*

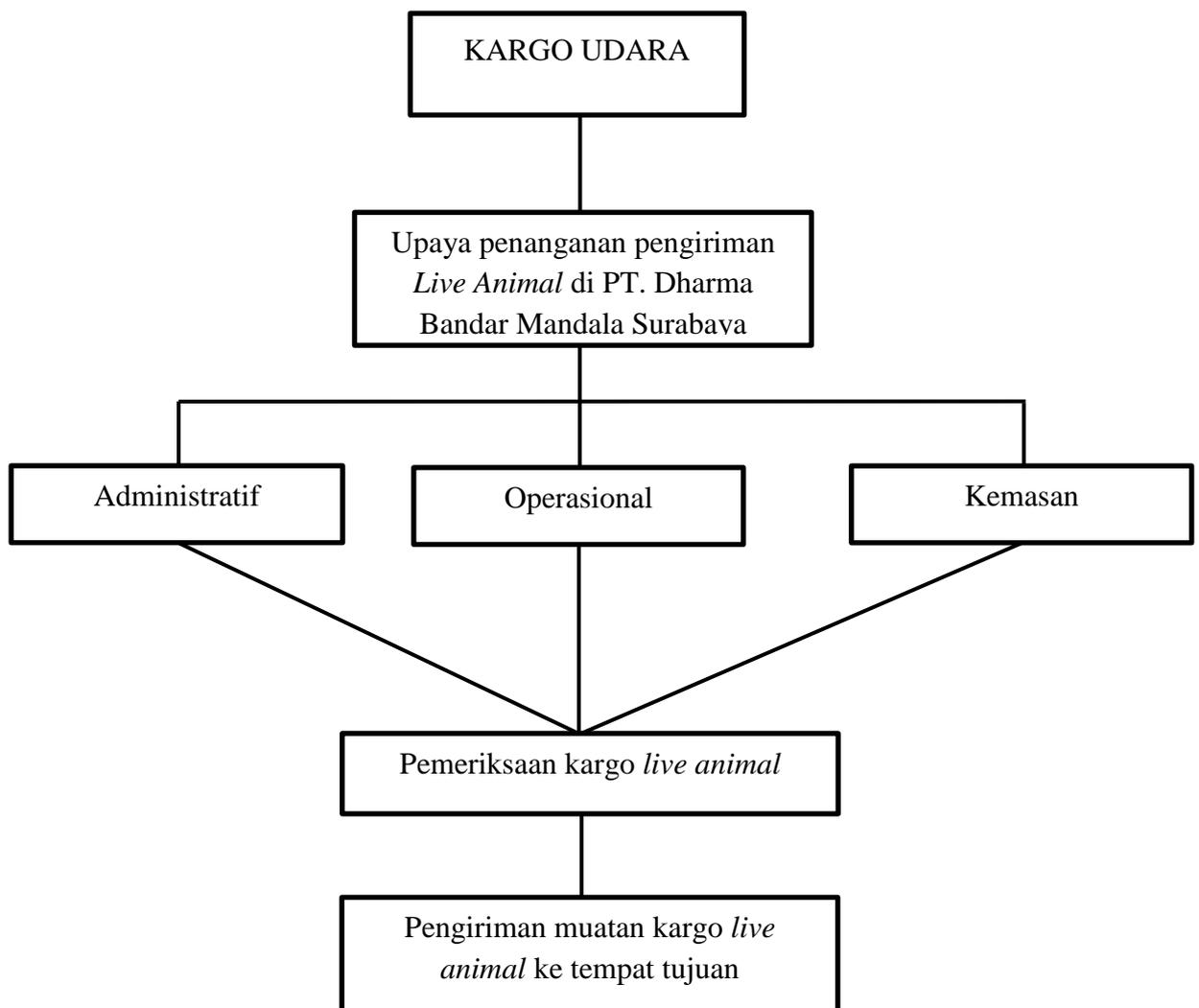
d. Bagi D3 Kepariwisataaan / Bina Wisata

Diharapkan mampu menjadi referensi atau acuan untuk D3 Kepariwisataaan dalam pembelajaran selama perkuliahan agar mengetahui tentang pelayanan kargo

#### 1.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini dibuat untuk mempermudah pembaca dalam memahami alur pemikiran dalam tulisan ini. Kerangka dibuat sedemikian singkat serta saling berhubungan sampai akhir penelitian. Berikut kerangka pemikiran yang telah dibuat :

**Bagan 1.1 : Kerangka Pemikiran**



Upaya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah usaha (mencapai suatu maksud, mencari jalan keluar). Hal ini dapat didefinisikan secara sederhana yaitu usaha untuk menyampaikan maksud dan segala sesuatu yang bersifat mengusahakan sesuai dengan maksud, tujuan, fungsi, serta manfaat suatu hal. Penanganan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah menyelesaikan sendiri permasalahan yang ada. Menurut Mulyadi (2013:5) dalam Darliah (2014) Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Definisi-definisi diatas dapat dimengerti bahwa upaya penanganan prosedur adalah kegiatan mengusahakan penyelesaian permasalahan dalam suatu departemen yang prosesnya berdasarkan peraturan yang telah dikeluarkan sebelumnya sehingga cara menyelesaikan permasalahannya sama untuk mencapai tujuan dan fungsi yang akan dilaksanakan.

Menurut Yunarto (2010) dalam Yulianti (2018) Pengiriman atau *shipping* adalah bagian penting dalam suatu rantai persediaan yang berfungsi untuk menyiapkan dan mengirimkan barang ke *customer*. Transportasi berhubungan dengan model transportasi apa yang dipakai agar efektif dan efisien, baik dari sisi biaya, kecepatan waktu pengiriman dan ketepatan waktu.

Menurut Warpani (2016) Kargo atau *Cargo* didefinisikan secara sederhana adalah semua (*goods*) yang dikirim melalui moda transportasi tertentu seperti moda transportasi udara, moda transportasi laut, atau moda transportasi darat

yang setiap golongan barang mendapat perhatian khusus dalam proses pengangkutan. Kargo udara atau *air cargo* adalah muatan yang dibawa menggunakan pesawat udara. Kargo ini meliputi semua barang (hidup maupun mati) kecuali barang pos dan barang bagasi penumpang yang diperdagangkan (ekspor dan impor) untuk keperluan komersil atau non komersil yang disertai dengan dokumen pendukung seperti Surat Muatan Udara (SMU) atau AWB (*Air Waybill*). Jenis pengiriman kargo udara dapat diklasifikasikan salah satunya adalah *live animal* atau pengiriman hewan.

Pengiriman kargo jenis *live animal* memerlukan perhatian khusus baik kelengkapan dokumen berdasarkan *IATA Live Animal Regulations Manual* yang harus dipatuhi oleh jasa penyedia pengiriman. Menurut Louis Gottschalk (1986:38) dokumen diperuntukkan bagi surat-surat resmi (surat perjanjian, undang-undang,dll) yang berupa proses pembuktian didasarkan atas segala jenis sumber baik lisan, gambar, dan tertulis. Dokumen yang mendukung kelengkapan dalam prosedur pengiriman muatan kargo *live animal* terdiri dari AWB (*Air Waybill*), *invoice*, NOTOC, *labelling of packages*, *cargo manifest*, dan *certificate of live animal*.

- a. AWB atau *Air Waybill* merupakan dokumen yang menyertai muatan kargo saat pengiriman lewat udara (pesawat). AWB ini juga sebagai tiket untuk suatu muatan agar dapat terkirim ke tempat tujuan pengiriman.
- b. *Invoice* adalah pernyataan tagihan yang harus dibayarkan oleh pihak pengirim muatan kargo / *customer*

- c. NOTOC atau *Notification to Captain* adalah surat pernyataan yang diberikan pihak pengangkut kargo kepada pilot / *captain* pesawat sebagai pemberitahuan bahwa di dalam pesawatnya terdapat muatan kargo yang menjadi perhatian khusus selama penerbangan.
- d. *Labelling of Packages* merupakan label yang ditempelkan pada muatan kargo
- e. *Cargo Manifest* adalah daftar muatan kargo yang ada pada Air Waybill berisi jumlah berat, jenis komoditi, jumlah koli, dan tempat tujuan pengiriman.
- f. *Certificate of live animal* merupakan sertifikat yang dikeluarkan oleh pihak karantina hewan tentang kondisi kesehatan hewan yang akan dikirim di dalam muatan kargo

Penerimaan muatan kargo *live animal* juga harus mengikuti regulasi yang telah dikeluarkan oleh maskapai penerbangan sebagai pihak pengangkut muatan *live animal* yang berhubungan dengan pengiriman muatan kargo. Regulasi yang dikeluarkan terkait dengan jenis hewan, temperatur udara, jenis pesawat, rute yang dilalui, serta regulasi yang berlaku di tempat tujuan pengiriman.

Operasional berisikan suatu kegiatan proses konversi. Menurut Adam and Ebert (1995) dalam Tampubolon (2004) Di dalam proses konversi yang menjadi elemen dasar adalah faktor masukan (*inputs factors*) untuk di proses dan keluaran (*outputs*) sebagai hasil dari proses masukan disertai informasi umpan balik (*feedback information*) yang merupakan sistem operasional. Jika

diterapkan dalam penanganan muatan *live animal*, yang terdiri dari proses saat menerima *live animal*, proses pendataan muatan sampai muatan *live animal* siap untuk dikirimkan menuju ke tempat tujuan. Proses konversi yang disebutkan diatas termasuk kegiatan pemeriksaan untuk mencocokkan kebenaran data administrasi dan muatan dari *live animal*. Menurut Arens (2017:28) dalam bukunya menjelaskan bahwa “*Auditing is the accumulation and evaluation of evidence about information to determine and report on the degree of corespondence between the information and established criteria. Auditing should be done by a competent and independen*” yang diterjemahkan oleh penulis bahwa pemeriksaan adalah akumulasi dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat korespondensi antara informasi dan kriteria yang ditetapkan. Kegiatan ini harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen

Kemasan yang digunakan juga menjadi hal yang penting dalam pengiriman muatan kargo *live animal*. Hal ini berkaitan dengan hewan yang akan dibawa, maka dari itu ukuran kemasan atau yang biasa disebut dengan dimensi meliputi panjang, lebar, dan tinggi memiliki regulasi yang telah ditentukan. Hal tersebut akan berdampak pada pengangkutan apa yang cocok untuk hewan tersebut yaitu dengan wadah tertutup atau dengan wadah yang terbuka. Kemasan tersebut juga harus memperhatikan aspek kesejahteraan hewan (*animal welfare*) salah satunya adalah sirkulasi udara atau ventilasi yang tersedia baik dalam wadah yang tertutup atau wadah terbuka. Pengangkutan wadah yang terbuka juga harus diatur secara khusus dengan

pihak yang berwenang karena ini juga berkaitan dengan beberapa faktor seperti dari faktor pesawat, ukuran pintu kompartemen dan luas palka pesawat yang berakibat dalam menentukan dimensi yang digunakan untuk mengangkut hewan yang harus disesuaikan dan dipatuhi agar proses pengiriman dapat berjalan secara efektif. (*Garuda Aviation Training : Live animal Regulation, Cargo Skills & Procedure, Chapter 8 – Container Requirements*)

Hambatan adalah sesuatu yang menghalangi atau memperlambat untuk mencapai tujuan dalam sebuah proses. Hambatan cenderung mengarah kepada hal yang negatif karena keadaan yang dapat mengganggu atau memperlambat laju seseorang dalam melakukan sebuah pencapaian tujuan atau sesuatu hal yang sedang dikerjakan. Hambatan yang dimaksud juga berlaku pada penanganan prosedur pengiriman muatan *live animal* di DBM *Cargo*. Hambatan dalam penelitian ini seperti kesalahan pengisian dokumen, tidak lengkapnya dokumen pendukung muatan, cara menangani *live animal* yang tidak sesuai prosedur, atau kesalahan perizinan dari badan karantina. Penanganan sangat diperlukan ketika ada hambatan. Penanganan adalah menyelesaikan atau mengerjakan sendiri suatu persoalan. Penanganan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mencari jalan keluar dari persoalan yang didapat dari hambatan dan dilakukan penyelesaian berdasarkan prosedur yang telah dikeluarkan.

Tiga hal yang menjadi faktor penting yaitu ketepatan, keamanan, kecepatan menjadi aspek penting dalam suatu pengiriman muatan kargo *live*

*animal* sampai di tempat tujuan karena menjadi tuntutan yang harus dipenuhi. Cepat karena mampu memangkas waktu dari jarak yang sangat jauh, aman karena ditangani dengan berbagai macam prosedur, dan tepat karena pengiriman *live animal* bisa dikategorikan sebagai muatan yang memiliki nilai tinggi baik bagi pengirim dan penerima yang diterima dengan waktu yang telah diperhitungkan.

### **1.5 Metode penelitian**

Metode merupakan salah satu cara untuk melakukan sebuah penelitian. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif yang memiliki pengertian data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang dapat berasal dari dokumen pribadi, naskah wawancara, *videotape*, catatan lapangan, memo atau dokumen resmi lainnya (Moleong,2017:8)

Metode pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam tulisan ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975:8) dalam buku Moleong, metodologi penelitian kualitatif, mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Berdasarkan definisi diatas bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam

bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2017:6).

Metode pendekatan kualitatif digunakan karena beberapa pertimbangan, antara lain (i) menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. (ii) metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. (iii) metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi (Moleong 2017:10)

### 1.5.1 Batasan konsep

Agar lebih memahami konsep yang telah ditentukan maka, dalam suatu penelitian diperlukan batasan konsep yang sudah ada. Sehingga pembaca dapat mengerti dengan sempurna tentang isi dari batasan konsep ini. Konsep yang perlu diberi batasan pengertian antara lain :

1. PT Dharma Bandar Mandala, adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman barang yang berada di Surabaya. Perusahaan ini mengirimkan beberapa muatan kargo seperti *general cargo* dan *special cargo (live animal)*.
2. *Cargo*, adalah muatan yang akan dimuat ke dalam *Container* harus dalam keadaan kering. Muatan yang mengandung kelembaban air yang tinggi tidak boleh dimuat bersamaan dengan muatan yang mudah rusak karena lembab. (Wynn, 2017:19)
3. Menurut IATA (2005) Kargo udara, adalah semua barang yang diangkut atau yang akan diangkut dengan pesawat udara dengan

dilengkapi *Air Waybill* / SMU tetapi tidak termasuk pos atau barang lain yang dimuat dalam perjanjian konvensi pos internasional dan bagasi yang disertai tiket penumpang atau *check baggage*

4. Proses : merupakan jalannya suatu peristiwa dari awal sampai akhir atau masih berjalan tentang suatu perbuatan, pekerjaan dan tindakan. (J.S. Badudu dan Sutan M. Zain, 1996). Dalam batasan ini, proses yang dimaksud adalah melakukan upaya penanganan yang difokuskan pada upaya penanganan *live animal* pada pengiriman kargo udara.
5. *Live animal* : merupakan hewan hidup yang terklasifikasikan menjadi empat klasifikasi hewan yaitu hewan peliharaan, hewan ternak, hewan laboratorium, dan satwa liar (Undang-undang No.18 tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan)

### 1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Penelitian ini dilakukan di PT. Dharma Bandar Mandala yang terletak di Komplek Terminal Bandara Juanda *Cargo* Unit IF-6 / G-II, telepon (031) 2986244, sebagai tempat pelayanan jasa pengiriman kargo. Alasan penulis melakukan pemilihan lokasi di tempat tersebut sebagai berikut :

1. PT. Dharma Bandar Mandala terletak di kawasan Terminal 1 Kargo Bandara Juanda yang dapat diakses dengan mudah oleh peneliti
2. PT. Dharma Bandar Mandala merupakan salah satu perusahaan di bidang kargo yang melayani pengiriman *live animal cargo*
3. Penulis bisa mendapatkan data-data lengkap dan terpercaya.

### 1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Ia berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun bersifat informal dengan kebaikannya dan kesuka-relaannya dapat memberikan pandangan dari segi orang-dalam tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian tersebut.

Menurut Bogdan dan Biklen (1981:65) kegunaan informan bagi peneliti ialah membantu agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya (Moleong, 2017:133). Syarat yang diperlukan untuk menjadi seorang informan yaitu : (i) harus jujur, (ii) taat pada janji, (iii) patuh pada peraturan, (iv) suka berbicara, (v) tidak termasuk dalam anggota salah satu kelompok yang bertikai dalam latar penelitian, dan (vi) mempunyai pandangan tertentu tentang peristiwa yang terjadi (Moleong, 2017:132)

Berdasarkan hal tersebut, maka ditentukan beberapa informan yaitu :

- a. Staf *own sales*, sebagai karyawan yang pertama kali didatangi oleh *customer* untuk menangani tentang administrasi dan pemeriksaan kelengkapan dokumen pendukung yang datang dari *customer*.

- b. Staf operasional *incoming & outgoing*, sebagai karyawan yang bergerak dan mengurus hal selain administrasi pengiriman barang kargo agar barang bisa segera dikirim setiap harinya
- c. *Supervisor* Operasional, sebagai karyawan yang bertugas mengawasi secara langsung penanganan pengiriman dan memberikan kebijakan atau solusi yang tepat agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.

Dari informan tersebut diharapkan mampu memberikan informasi dan gambaran yang jelas, oleh karena itu perlu terjalin hubungan baik antara peneliti dan informan agar dapat memperoleh hasil yang maksimal sesuai dengan kriteria dan kewenangan dalam penelitian ini.

#### **1.5.4 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Lofland dan Lofland (1984:47) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2017:157). Penelitian ini diperoleh dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

##### **1. Observasi**

Pengamatan adalah penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan tentang kerumitan atas situasi sosial dan hubungan sosial yang ada. Pengamatan dapat diklasifikasikan atas pengamatan melalui cara berpartisipatif dan yang tidak berpartisipatif. Pada pengamatan tanpa partisipatif pengamat hanya melakukan satu fungsi, yaitu

mengadakan pengamatan. Pengamat berperan serta melakukan dua peranan sekaligus, yaitu sebagai pengamat dan sekaligus menjadi anggota resmi dari kelompok yang diamatinya (Moleong,2017:175). Metode observasi ini, peneliti dapat mengamati proses pengiriman *live animal*.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2017:186). Jenis wawancara yang digunakan untuk wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara informal yaitu wawancara yang dilakukan dalam situasi yang wajar dan dalam suasana biasa serta pertanyaan berjalan seperti di kehidupan sehari-hari (Moleong,2017:187). Peneliti akan melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan seputar penanganan pengiriman *live animal*.

## 3. Penggunaan bahan dokumen

Menurut Guba dan Lincoln (1981:228) dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari record, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik (Moleong,2017 : 216). Penggunaan bahan dokumen ini akan dipilih oleh peneliti untuk disesuaikan pada kondisi lapangan yang sedang diteliti dan menjadi

salah satu alat dalam menerapkan penanganan pengiriman muatan *live animal*.

#### 4. Metode penelusuran online

Menurut Indranata (2008) dalam penggunaan metode ini yang paling penting adalah dengan menyebutkan sumber data hasil penelusuran dengan *browsing*, baik itu data teori maupun informasi penting.

### 1.5.5 Teknik Analisis Data

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen (1982) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2017:248).

Pada tahap ini peneliti akan menggunakan data-data yang diperoleh untuk dimanfaatkan dengan harapan memperoleh jawaban yang tepat atas permasalahan yang diajukan oleh peneliti. Penulis akan melakukan analisis secara deskriptif kualitatif, dimana akan memberikan pemaparan baik dengan kata-kata atau gambar-gambar dari data yang diperoleh untuk mendapatkan kesimpulan yang tepat.