

PENANGANAN PENGIRIMAN BARANG PAKET REGULER MELALUI UDARA DI PT.INDAH LOGISTIK CARGO PEKANBARU

Oleh : Fitriana Malida Putri

Pembimbing : Siti Sofro Sidiq

fitrianamalida0970@student.unri.ac.id, sitisofrosidiq@lecturer.unri.ac.id

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata-Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Handling is a process of action or a way of handling, managing and resolving a case carried out by a freight forwarder so that the case at hand can be controlled and resolved. So handling is a series of work processes for completing cargo when it is received until it is loaded into the aircraft to be transported from one city to another at home and abroad. The purpose of this research is to find out the implementation, constraints and obstacles that occur in handling regular package shipments via air at PT. Indah Logistik Cargo Pekanbaru. This study uses a qualitative method with a descriptive approach to describe the actual situation by collecting information data directly from the field. The key informants of this research are handling, delivery, cargo, speed, timeliness, security. This study uses data collection techniques from literature study, observation, documentation and interviews. The results of this study can be seen that the handling of regular package shipments via air which starts from the completion of documentation, goods security, the collection process to the delivery of goods is going well in accordance with the SOP applied by management and PT. Indah Logistik Cargo, so that the cargo goods sent are still in transit. perfect condition and arrived on time.

Keywords : Handling, Air Cargo, Speed, Security, Punctuality, PT. Indah Logistik Cargo

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pengiriman barang menggunakan transportasi udara sangat menjaga keamanan barang, karena keamanan menjadi hal utama dalam menjaga kepercayaan pelanggan untuk tetap menggunakan pesawat terbang dalam pengiriman barang. Oleh karena itu, kegiatan pelayanan kargo/barang yang masuk melalui bandar udara, meliputi pembongkaran, pemindahan dari pesawat udara ke tempat penyimpanan (gudang

Tabel 1.2

Data Perbandingan PT.Indah Logistik Cargo dengan pesaingnya Lion Parcel Pekanbaru pada Periode 2017-2021

No.	Tahun	PT. Indah Logistik Cargo	Lion Parcel
1.	2017	3.704	2.708
2.	2018	3.246	1.787
3.	2019	4.046	2.484
4.	2020	5.246	4.037
5.	2021	6.846	5.522

Sumber : Badan pusat statistik (<https://bps.go.id>)

kargo), penataan dan penyimpanan barang serta penyerahan kepada pemiliknya, harus sampai di tempat tujuan dengan selamat dan barang dalam keadaan baik, aman, kondisi yang tepat. Jasa pengiriman barang

memiliki peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi, khususnya dalam pengangkutan barang dengan pesawat udara. Transportasi yang semakin baik dan berkembang pesat serta didukung oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah melahirkan banyak perusahaan jasa pengiriman barang khususnya di kota Pekanbaru. Dimana perusahaan pelayaran dalam penanganannya juga menggunakan sarana dan prasarana yang canggih dan perusahaan membutuhkan kerjasama dengan pihak lain untuk memperluas jaringan dan kinerja sistem perusahaan menjadi lebih baik dalam penanganannya

Kargo Udara adalah layanan pengiriman barang via udara PT Indah Logistik kini telah menjadi agen kargo resmi dari maskapai terbesar di Indonesia. Dimana pelayanan lebih terkoordinasi dan terpercaya dengan menerbitkan resi/airway bill atas nama PT Indah Logistik. Pelayanan via udara dengan performance estimasi yang sesuai dengan barang sampai di tempat tujuan dan untuk seluruh kota besar di Indonesia menjadikan PT. Indah Logistik Cargo kargo handal untuk pengiriman tepat waktu.

Dari uraian tabel 1.2 diatas dapat kita lihat bahwa pada tahun 2017 jumlah konsumen PT. Indah Logistics Cargo Kota Pekanbaru berjumlah 3.704 orang, sedangkan pada Lion Parcel berjumlah 2.708 orang. Pada tahun 2018 PT.Indah Logistik Cargo sedikit menurun dibandingkan periode tahun 2017 yang berjumlah 3.246 orang, sama dengan pesaingnya yaitu Lion Parcel mengalami penurunan daripada tahun sebelumnya yaitu berjumlah 1.787. Setelah tahun 2018 setiap tahunnya PT.Indah Logistik Cargo terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan, hal ini dapat dilihat pada tahun 2019 jumlah tingkat konsumen PT.Indah Logisitik Cargo meningkat yaitu 4.046 konsumen, sedangkan Lion Parcel berjumlah 11 2.484 orang. Data yang

diperoleh pada tahun 2020 mengalami peningkatan jumlah konsumen PT.Indah Logistik Cargo yaitu 5.246 konsumen, sedangkan Lion Parcel berjumlah 4.037 orang ini merupakan angka tambahan yang sangat besar jumlah konsumen di PT. Logistik kargo kota Indah Pekanbaru dibandingkan tahun sebelumnya, data yang saya peroleh terakhir pada tahun 2021 sangat besar dibandingkan periode beberapa tahun terakhir di PT.Indah Logistik Cargo yang berjumlah 6.846 konsumen, sedangkan Lion Parcel berjumlah 5.522. Dalam penjelasan tabel di atas tentunya , jumlah konsumen PT.Indah Logistik Cargo lebih unggul daripada pesaingnya Lion Parcel dalam periode tahun 2017 hingga tahun 2021, sudah menjadi tanggung jawab perusahaan PT.Indah Logistik Cargo setiap tahunnya untuk lebih memperhatikan penanganan dalam pengiriman barang cargo.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penanganan pengiriman barang paket reguler melalui armada udara di PT. Indah Logistik Cargo Pekanbaru?
2. Kendala apa saja yang dihadapi PT.Indah Logistik Cargo dalam penanganan pengiriman barang paket reguler melalui armada udara dan usaha mengatasi permasalahannya?

1.3 Batasan Masalah Penelitian

Dalam penelitian ini penulis hanya akan membahas mengenai Penanganan Pengiriman Barang paket Reguler Melalui armada udara di PT.Indah Logistik Cargo Pekanbaru. Dan kendala yang dihadapi PT.Indah Logistik Cargo dalam penanganan pengiriman barang melalui armada udara serta usaha mengatasi suatu permasalahan

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan masalah pada penelitian ini

adalah:

1. Untuk mengetahui proses penanganan pengiriman barang paket reguler melalui armada udara di PT. Indah Logistik Cargo Pekanbaru
2. Untuk mengetahui kendala yang ada serta mengetahui sejauh mana staf PT. Indah Logistik Cargo sebagai pemberi jasa yang menjual jasanya dalam hal menangani sebuah permasalahan

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis sebagai sarana untuk meningkatkan dan menambah wawasan serta lebih mengerti dan memahami teori-teori yang didapat selama proses perkuliahan.
2. Bagi akademis sebagai sarana informasi pada penelitian selanjutnya secara khusus di bidang pariwisata dan ilmu pada umumnya.
3. Dapat mengetahui Kendala yang dihadapi PT. Indah Logistik Cargo dalam penanganan pengiriman barang melalui pesawat udara.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pariwisata

Pariwisata merupakan salah satu sektor prioritas yang memiliki peran penting dalam kegiatan perekonomian suatu negara. Bahkan sektor pariwisata melebihi sektor migas serta industri lainnya apabila dikelola dengan baik. Dengan demikian, banyak negara di dunia untuk berlomba-lomba mengembangkan potensi-potensi pariwisata yang dimilikinya sebagai upaya untuk meningkatkan pendapatan negara (Yoeti, O. 2008: 1).

2.2 Transportasi

Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain. (Salim, 2000).

Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Suatu barang atau komoditi mempunyai nilai tempat dan waktu, jika barang tersebut dipindahkan dari satu tempat ketempat lain. Dalam hal ini, dengan menggunakan transportasi dapat menciptakan suatu barang atau komoditi berguna menurut waktu dan tempat (Time utility and Place utility) (Abbas Salim, 2006:6

2.3 Angkutan Barang

Jumlah muatan yang diangkut untuk antarkota menggunakan berbagai jenis moda transportasi antara lain menggunakan kereta api, truk, container xix (sistem peti kemas), kapal dan tongkang yang ditarik oleh Tugboat. Barang-barang umum (General Commodities) yang diangkut dalam jumlah besar atau partai kecil. Distribusi pengangkutan barang-barang berbeda menurut volume yang diangkut, pengiriman barang dalam jumlah besar maupun kecil, jarak, berat dari muatan yang diangkutpun berbeda. Untuk pengangkutan domestik ada pola tertentu yang digunakan untuk lalu lintas muatan (barang). Arus barang dan lembaga penyalur komoditi yang dimanfaatkan dalam rangka pengiriman barang melalui pengangkutan perlu di analisis mengenai lalu lintas muatan (traffic) (Abbas Salim,2006:38).

2.4 Pengiriman Kargo Udara

Bisnis angkutan memegang peranan penting terhadap pertumbuhan ekonomi, khususnya pada angkutan barang yang menggunakan pesawat udara. Pada dasarnya pengetahuan tentang pelayanan dan pengelolaan cargo atau barang secara luas adalah terdiri dari tiga indikator penting yang disebut SSP (Syarat Standar Pengiriman) dan menjadi motto dalam pengangkutan cargo udara, Speed (kecepatan) yaitu setiap orang tahu bahwa

angkutan lewat udara adalah sarana yang tercepat dibandingkan angkutan lain dan kecepatan sangat dibutuhkan dalam pelayanan harus diciptakan untuk mengimbangi pelaksananya agar tidak menimbulkan kekecewaan. Security (keamanan) yaitu cargo atau barang yang dikirim melalui udara mempunyai arti dan nilai tersendiri bagi pemakainya. Oleh sebab itu, keamanan cargo atau barang harus dilindungi agar sampai ketempat penerima dalam keadaan utuh. Punctuality (ketepatan waktu) yaitu setiap konsumen atau pengguna jasa angkutan udara akan selalu mengharapkan agar barang yang dikirim dapat tepat waktu sampai tujuan. Untuk itu, perusahaan ekspedisi muatan harus memperhatikan ketepatan waktu dalam penanganannya (Riyanto:1) Cargo sendiri merupakan muatan yang diangkut dengan kapal laut, pesawat udara, atau alat angkutan lain, maka dapat disimpulkan bahwa pengiriman cargo dapat melalui tiga wahana angkutan yaitu: udara, laut, dan darat.

2.5 Klasifikasi Kargo

Menurut pedoman IATA bahwa cargo dalam penanganannya juga harus diklasifikasikan beberapa jenis sesuai dengan jenis barangnya untuk memudahkan dalam pengirimannya, yaitu: General Cargo merupakan cargo pada umumnya yang tidak mempunyai sifat tidak membahayakan, tidak mengandung banyak resiko terhadap pengangkutan. General Cargo merupakan jenis barang yang sifatnya tahan lama dan tidak membutuhkan perawatan khusus serta tidak membahayakan keselamatan penerbangan ataupun angkutan yang digunakan.

Special Cargo merupakan barang-barang yang memerlukan perhatian khusus dalam pengangkutan, karena sifat-sifatnya barang tersebut, dalam penerimaan, packing, penyimpanan harus betul-betul ditangani secara khusus. Special Cargo yaitu barang

barang kiriman yang membutuhkan penanganan khusus “Special handling”. Jenis barang ini biasanya bisa diangkat melalui angkutan udara dan harus memenuhi persyaratan dan penanganan secara khusus sesuai dengan regulasi dari IATA. Barang ataupun jenis bahan yang mencakup kategori Special Cargo antara lain pengiriman jenazah, barang yang mudah rusak atau busuk seperti makanan, sayuran, buah-buahan, tanaman, makanan beku, barang berharga seperti berlian dan emas serta intan, barang berbau menyengat seperti durian dan parfum, organ tubuh manusia yang masih berfungsi dengan tujuan medis seperti pendonoran pada orang yang membutuhkan lainnya.

Dangerous Goods merupakan barang-barang yang berbahaya yang pengirimannya harus menggunakan buku pedoman yang dikeluarkan oleh IATA, yaitu: Dangerous Goods Regulations. Dalam buku itu secara alfabetis dijelaskan macam-macam barang apa saja yang dapat diterima dan cara pembungkusannya (packingnya), juga macam-macam barang yang tidak boleh diterima (diangkut dengan pesawat terbang civil). Dangerous Goods adalah barang berbahaya berupa benda padat, cairan, atau zat yang dilarang untuk dikirim dikarenakan dapat membahayakan keselamatan penerbangan, Kesehatan hingga kerusakan lingkungan. Barang yang termasuk Dangerous Good adalah barang atau bahan yang mudah meledak, barang yang mudah terbakar apabila ditekan, barang atau bahan yang mengandung karat, barang yang menimbulkan daya magnet, gas material, gas beracun, cairan mudah terbakar, benda padat mudah terbakar, benda mudah teroksidasi, dan lain sebagainya.

2.6 Syarat Penerimaan Kargo

Dalam menerima cargo ada syarat-syarat yang harus dilaksanakan. Adapun syarat penerimaan cargo secara umum ada beberapa hal yang perlu diperhatikan:

a. Pengemasan harus kuat & baik sehingga layak untuk dikirim dengan pesawat terbang

- dengan aman dan tidak mudah rusak.
- b. Apakah kemasan itu di beri tanda “this side up” (anak panah) sehingga barang tidak terbalik saat diletakkan dalam pesawat atau tanda “fragile” (mudah pecah).
 - c. Setiap bungkusan / pak harus ditulis nama & alamat si pengirim & si penerima dengan jelas, dapat di baca & tidak luntur.
 - d. Memenuhi peraturan mengenai barang yang berbahaya (retricted article).
 - e. Pembayaran bisa dimuka (prepaid) oleh si pengirim / di belakang oleh si penerima

2.7 Standar Operasi Prosedur Pengiriman

No	Prosedur	Sub Variabel
1	Customer datang ke Indah LogistikCargo dan mengantarkan barang yang akan dikirim	Kecepatan (<i>Speed</i>)
2	<i>Customer service</i> timbang barang dan pengecekan barang didepan customer	keamanan (<i>Security</i>)
3	<i>Customer Service</i> memberikan formulir untuk di isi customer	kecepatan (<i>Speed</i>)
4	Melakukan pembayaran	
5	Resi keluar	
6	CS buat surat jalan/SMU	
7	Barang dikumpulkan di	

setelah barang sampai tujuan (Felix Hadi Mulyanto,1999:87). Dan bila ingin mengirim suatu barang melalui cargo ada hal-hal yang perlu di perhatikan adalah:

1. Mendatangi kantor bagian cargo dengan membawa barangnya. Disana barang akan di timbang dan di periksa packingnya.
2. Bila oke akan di buat Air Waybill.
3. Air Waybill & barang dibawa ke pabean untuk diperiksa & disetujui. Bila barang beres akan siap untuk dikirim (Felix Hadi Mulyanto,1999:86).

	Gudang	
8	Barang di konsul	Ketepatan waktu (<i>Punctuality</i>)
9	Barang diantar ke maskapai	
10	Indah Cargo mengurus dokumen yang ingin dikirim	keamanan (<i>Security</i>)
11	Kargo dimasukkan ke Gudang outgoing oleh <i>porter</i>	ketepatan waktu (<i>Punctuality</i>)
12	kargo ditimbang dan dicatat dalam bukti timbang kargo oleh <i>porter</i>	keamanan (<i>Security</i>)
13	Kargo disimpan sebelum memasukimesin x-ray oleh <i>porter</i>	
14	admin menginputkan data kargo yang akan dikirim	Kecepatan (<i>Speed</i>)
15	kasir melakukan transaksi dan memberikan kwintasi kepada Indah kargo	
16	kargo diperika melalui mesin x-	keamanan (<i>Security</i>)

	<i>ray</i> oleh <i>security</i>	
17	kargo dipindahkan ke <i>baggage cart</i> oleh <i>porter</i> untuk dibawa ke pesawat	Ketepatan waktu (<i>Punctuality</i>)
18	kargo dari pesawat diturunkan di depanpintu masuk Gudang	
19	<i>checker</i> menyesuaikan berkas <i>manifest</i> dengan kargo yang datang	keamanan (<i>Security</i>)
20	Porter menyimpan kargo kedalam Gudang	Ketepatan waktu (<i>Punctuality</i>)
21	Admin menginputkan data sesuai dengan kargo yang datang ke dalam berita acara serah terima kargo (BASTK) dan sistem informasi milik maskapai	Kecepatan (<i>Speed</i>)
22	Indah cargo mengambil barang dan menyerahkan kwitansi pengambilan kargo kepada <i>security</i> gudang <i>incoming</i> untuk diperiksa	Ketepatan waktu (<i>Punctuality</i>)
23	<i>porter</i> mencari kargo di dalam gudang sesuai dengan kwitansi konsumen	

	menuju pintu keluar Gudang	
24	kargo keluar dari Gudang	
25	kargo dibawa ke kantor indah cargo	
26	kargo diturunkan dari mobil menuju Gudang	
27	pemeriksaan ulang kargo oleh petugas indah cargo	
28	menghubungi customer	Kecepatan (<i>Speed</i>)
29	kargo diambil customer	Ketepatan (<i>Punctuality</i>)

Sumber : Human Resources PT.Indah Logistik Cargo 2022

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2005) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alam dimana peneliti sebagai instrumen kuncinya.

Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menghasilkan gambaran tentang suatu gejala atau peristiwa sosial/alam secara sistematis, faktual dan akurat (Wardiyanta: 2006).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Indah Logistik Cargo Pekanbaru yang berlokasi di Jl.Mangga. No 47, Jadirejo, Sukajadi. Kampung Tengah, Kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau. Kode pos 28121.

Penelitian dilakukan pada bulan Februari 2022 – Juli 2022.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi secara langsung dengan menggunakan instrumen yang telah ditentukan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Data Sekunder Adalah data yang tersedia dalam berbagai bentuk. Biasanya sumber data ini kebanyakan adalah data statistik atau data yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga siap digunakan dalam statistik, biasanya tersedia di kantor-kantor pemerintah, biro layanan data, perusahaan swasta atau instansi lain yang terkait dengan penggunaan data. (Moehar, 2002:113).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Observasi merupakan Teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan Teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek objek alam lain. Melalui kegiatan observasi dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya pengiriman kargo di PT. Indah Logistik Cargo (Sugiyono, 2018:229)

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga makna dapat dikonstruksi dalam topik tertentu. (Esterbeg, 2013). Wawancara dilakukan dengan informasi yang sangat detail yaitu orang-orang yang memiliki pengetahuan luas tentang penanganan kargo di PT. Indah Logistik Cargo Pekanbaru.

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, angka tertulis dan gambar berupa laporan dan informasi yang dapat menunjang penelitian. (sugiyono,2018:476).

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik kualitatif, yaitu proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh

dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit unit, melakukan sintesa, Menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono 2018:482).

Sesuai dengan pokok permasalahan dan focus penelitian, analisis data yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, jenis penelitian deskriptif kualitatif menggambarkan kondisi apa adanya, tanpa memberi perlakuan atau manipulasi pada variable yang diteliti. Berdasarkan kaidah analisis kualitatif data yang terdiri dari Observasi, Wawancara serta Dokumen di analisis secara terus menerus dan berkesinambungan selama proses pengumpulan data dilapangan berlangsung (Moelong 2003:103. Yuswandi dalam Sulistyani 2013).

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum

Pada umumnya pengiriman barang kargo menggunakan sarana angkutan pengiriman udara, dikarenakan pesawat udara masih merupakan sarana angkutan yang paling cepat hingga saat ini. Hal ini berlaku untuk kota-kota yang mempunyai sarana lapangan udara, sedangkan untuk kota-kota lainnya yang tidak dapat dijangkau dengan angkutan udara akan diteruskan oleh kantor-kantor cabang ke tempat tujuan dengan menggunakan angkutan darat atau laut.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang kargo dan jasa angkutan kargo udara di kota Pekanbaru hingga saat ini adalah ESL Express, Tiki, L Cargo, Lingga Cargo, Pos Indonesia, Lion Parcel, PT. Indah Logistik Cargo dan lain sebagainya. Melihat banyaknya perusahaan pengiriman jasa kargo udara tentunya terjadi persaingan antara perusahaan yang melaksanakan kegiatan usaha yang sama, terutama usaha untuk memperebutkan para pengguna jasa angkutan dan pengiriman barang kargo

4.2 Gambaran Umum PT. Indah Logistik Cargo

PT. Indah Logistik Cargo merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa titipan express. Sejarah berdirinya PT. Indah Logistik Cargo untuk mengembangkan usahanya yang sedang berjalan selama ini yang dikenal dengan "Indah Group". Untuk menunjang pelayanan dari PT. Indah Logistik Cargo yang mulai beroperasi pada awal tahun 2007 hingga saat ini telah memiliki armada angkutan sebanyak kurang lebih 325 unit yang terdiri dari 35 unit mobil fuso, 80 isuzu center roda 6, 90 mobil isuzu roda 4, 40 untuk pelayanan operasional luar kota dan armada granda/apl/L.300 sebanyak 120 unit untuk pelayanan operasional dalam kota, disamping itu angkutan cargo antar provinsi juga melayani trucking keseluruh kota provinsi dan Kabupaten dengan tarif terjangkau, untuk rencana kedepannya akan menambah armada sesuai kebutuhan dan akan mengembangkan 45 sayap ke Kawasan timur Indonesia dan sesuai rencana dalam waktu singkat sudah dapat melayani kebutuhan pelanggan dalam mempergunakan jasa angkutan dengan saling menguntungkan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

4.3 Penanganan Cargo Udara

Penanganan pengiriman kargo udara adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang dengan landasan faktor material yang melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan customer sesuai dengan hak customer. Selain itu pengiriman kargo udara dapat diartikan juga sebagai mempersiapkan pengiriman fisik suatu barang dari Gudang ke maskapai penerbangan Pekanbaru dan menuju kota tujuan yang disesuaikan dengan dokumen dari pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan kargo udara.

Penanganan pengiriman kargo udara merupakan segala upaya yang diselenggarakan

atau dilaksanakan secara sendiri ataupun secara Bersama sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Pengiriman kargo udara memungkinkan barang cepat sampai ketujuan pengiriman. Selain itu pengiriman kargo udara juga sangat bermanfaat khususnya untuk pengiriman kargo yang tidak dapat dijangkau melalui jalur darat ataupun jalur laur.

Dari definisi definisi diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa penanganan pengiriman kargo udara adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau Bersama sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang kargo baik antar kota, antar provinsi maupun antar negara.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan pada jasa pengiriman kargo udara PT. Indah Logistik Cargo, penulis menarik kesimpulan. Ada beberapa faktor dalam penanganan pengiriman kargo udara oleh PT. Indah Logistik Cargo sebagai layanan pengiriman kargo udara untuk pelanggan di kota Pekanbaru dan sekitarnya. Diantaranya sebagai berikut :

1. Kecepatan (*Speed*)

PT. Indah Logistik Cargo memiliki akses untuk menghubungi keluhan masalah atau datang langsung ke kantor. PT. Indah Logistik Cargo memiliki beberapa prosedur pengaduan sehingga permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. agar informasi tersebut akurat, PT. Indah Logistik Cargo menyesuaikan barang kargo dengan SMU sebelum dikirim.

2. Keamanan (*Security*)

Untuk mencegah keamanan barang, PT. Indah Logistik Cargo melakukan beberapa prosedur pemeriksaan, pengecekan dan penyesuaian SMU untuk barang kargo. Beberapa barang kargo harus menggunakan dokumen

tambahan seperti hewan hidup, benih, barang cair dan lain-lain. Punctuality

3. Ketepatan Waktu (*Punctuality*)

PT. Indah Logistik Cargo belum memiliki pesawat freight forwarding sendiri, masih bekerja sama dengan pesawat Garuda dan Citylink. Oleh karena itu PT. Indah Logistik Cargo belum bisa memastikan jadwal keberangkatan karena masih menunggu jadwal maskapai. Pt. Indah Logistik Cargo tidak memiliki one day delivery karena tidak memastikan jadwal penerbangan dan mencegah kekecewaan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis buat dengan judul Penanganan Pengiriman Paket Reguler Melalui Armada Udara Pada PT. Indah Logistik Cargo Pekanbaru, saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. PT. Indah Logistik Cargo harus dapat memastikan jadwal keberangkatan penerbangan agar barang tidak berlama-lama di gudang dan dapat memberikan One day Service.
2. PT. Indah Logistik Cargo memperbaiki dan memperluas gudang untuk penyimpanan barang sehingga semua barang dapat masuk ke dalam Gudang dan tidak ada lagi yang menumpuk di luar gudang.
3. PT. Indah Logistik Cargo sebaiknya ada satpam dikantor dan posnya agar keamanan lebih terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas. Salim. 2006. *Manajemen Transportasi* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Alamsyah, Alik Ansyori. 2003. *Rekayasa Jalan Rel*. Malang : Bayu Media.

Arikunto, A. 2006. *Metodologi Penelitian* Yogyakarta: Bina Aksara.

Aspan, et al. (2019). *Perjanjian Pengangkutan Barang Loose Cargo Pada Perusahaan Kapal Bongkar Muat*. SOUMATERA LAW REVIEW Volume 2, Nomor 2, 2019

Bagyono, 2007. *Pariwisata & Perhotelan*. Cetakan Kedua. Bandung : Alfabeta.

Endar Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Fauzta. (2013). *Pelaksanaan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Kp 152 Tahun 2012 Tentang Pengamanan Kargo Dan Pos Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara (Studi Di Bandara Soekarno-Hatta)*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.

K. Kaharuddin, M. Manaf, and L. Basri, *Optimalisasi waktu pelayanan dan penghematan skala pada penyeberangan ASDP Bangsalae Siwa Kabupaten Wajo*, Urban and Regional Studies Journal, vol. 1, no. 2, pp. 66–75, Jun. 2019

Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Pers: Jakarta

Prasetyo, A, et al (2016). *Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Kargo Domestik Di Bandar Udara Juanda Surabaya*. Rekayasa Sipil, 9(3), pp.179-190.

Respati, H. A. (2015). *Tinjauan Tentang Penanganan Cargo Oleh Porter Bagian Domestik Di PT. M. Jurnal Industri Elektro Dan Penerbangan*, 5(3), 9–14.

Sahlan, M.A, Adisasmitha, S.A dan Aly, S.H. 2020. *Analisis Prediksi Permintaan Kargo Udara Pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin*

- Supit, D. 2013. *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Pengangkutan Kargo Udara Domestik*
- Tech, K. (2016, November 4). *Penanganan Kargo Barang*. Retrieved from *Berita Logistik dan Transportasi Indonesia*
- Widyastuti, D. D. (2021). *peran agen teregulasi (regulated agent) dalam mendukung keamanan kargo udara*. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(2), 61–70.
- Siahaan, Hinsa. 2009. *Manajemen Risiko pada Perusahaan dan Birokrasi*. *Elex Media Komputindo, Jakarta*
- Subagyo, Joko. 2011. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka
- Subekti Sitti. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Kargo Domestik Bandar Udara berdasarkan Tingkat Pelayanan Minimum (Studi Kasus Terminal Kargo Bandar Udara Soekarno Hatta)*, Tesis Program Magister Teknik Sipil Universitas Indonesia. Jakarta
- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

