

# PELAKSANAAN PENANGANAN PENGIRIMAN BARANG GENERAL CARGO MELALUI UDARA DI PT. ANGKASA PURA KARGO PEKANBARU

Oleh : Rizkia Insani

Pembimbing : Andri Sulistyani

[Rizkia.insani4455@student.unri.ac.id](mailto:Rizkia.insani4455@student.unri.ac.id), [Andri.sulistyani@lecturer.unri.ac.id](mailto:Andri.sulistyani@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

*The activity of sending goods or expedition services is increasingly preferred by the community. More and more people use delivery services, so the implementation of timely handling of goods delivery becomes very important to win the competition. In package delivery services, of course, consumers really want satisfying service from package delivery service companies, namely with fast and timely delivery of goods, guaranteed security. This study aims to determine the implementation of the handling of air shipments at PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru, based on research that has been done in the field, this research uses a qualitative method with a descriptive approach. The research subject is PT. Angkasa Pura Cargo Pekanbaru. data collection is done by using literature, documentation, observation. Interviews and documents. The results of this study indicate that the implementation of handling goods delivery by air has various kinds of SOP obtained, namely: Reservations, Operations, storage of goods, and delivery of goods are carried out in accordance with the SOPs set by the company PT. Angkasa Pura Cargo, so that the goods received by the customer are in good condition and according to the time set.*

*Keywords : Air Cargo, Reservations, Operations, Delivery of Goods.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Cepatnya perkembangan industry pariwisata di Indonesia sekarang memperlihatkan keberhasilan pembangunan pemerintahan Indonesia. Pemerintah Indonesia membantu pengembangan industry pariwisata, sebab pariwisata adalah cara untuk menunjukkan budaya, alam, seni, serta tradisi di Indonesia. Untuk meningkatkan pariwisata, khususnya bagi wisatawan mancanegara, negara, khususnya pemerintah daerah, harus bekerja sama dengan sektor komersial dan masyarakat. Perkembangan industry pariwisata Indonesia menjadi pertanda baik bagi masyarakat Indonesia, terutama yang tinggal didekat destinasi wisata yang pendapatannya meningkat. Berdasarkan isi UU Kepariwisata No. 10 Tahun 2009, ditegaskan bahwasanya pariwisata terdiri dalam beragam kegiatan perdagangan ataupun jasa serta didukung oleh jasa yang wajar, termasuk transportasi.

Dimasa ini, masyarakat Indonesia semakin memilih pengiriman barang atau jasa perjalanan harian, karena banyaknya orang yang mengirimkan barang, maka jasa pengiriman barang menjadi hal yang penting untuk masyarakat. Apalagi perkembangan teknologidi era globalisasi telah membangkitkan minat masyarakat terhadap segala sesuatu yang sederhana dan praktis. Semakin banyak orang memakai jasa pengiriman, oleh karena itu penanganan pengiriman barang yang tepat waktu sangat penting untuk memenangkan persaingan.

PT Angkasa Pura Kargo merupakan kantor pusat yang pertama berada di kota tanggerang, selain itu PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru berlokasi dijalan maharatu kec.

Marpoyan Kota Pekanbaru Riau, PT. Angkasa Pura Kargo hanya ada satu dipekanbaru. Jika ada keterlambatan terhadap pengiriman barang maka pihak Angkasa Pura Kargo akan memaksimalkan pengiriman barang tersebut, kemudian akan menghubungi penerima dan pengirim untuk memberi informasi bahwasannya ada keterlambatan atau delay dalam pengiriman barang yang akan dikirim.

Berikut data keluhan konsumen terhadap Pelaksanaan Penanganan Pengiriman Barang *General Cargo* di PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru :

**Tabel 1.2**  
**Data Keluhan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Pengiriman Barang General Cargo Pada PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru Tahun 2018-2022**

N O	Tahun	Hilang	Terlambat
1.	2018	28	64
2.	2019	23	68
3.	2020	30	60
4.	2021	34	75
5.	2022	35	89

Sumber : *Manajemen PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru*

Berdasarkan di Tabel 1.2 dapat dilihat pada perbandingan jumlah data keluhan konsumen terhadap pengiriman barang *General Cargo* PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru lebih menurun dibanding dari tahun sebelumnya pengiriman lebih banyak dan pesat. Maka dari hal tersebut peneliti memilih penelitian lebih fokus pada pengiriman barang *general cargo*.

Pada alat transportasi memiliki kelebihan serta kekurangan. Tinggal bagaimana mengelola dengan baik dan memaksimalkan keuntungan dari masing-masing moda transportasi. Saat

Anda mengirim dan menerima barang di gudang, ada prosedur yang wajib berlaku bagi orang tersebut dan bagi pengirim atau kurir barang tersebut. Setiap unit gudang pengiriman barang melakukan operasi pengiriman dan penerimaan barang; unit-unit ini sangat penting untuk proses pengiriman barang.

Kesuksesan dalam melakukan pengiriman barang yang baik, aman, dan harga yang lebih terjangkau oleh perusahaan jasa pengiriman barang melalui udara juga mempengaruhi kepuasan konsumen dan kenyamanan konsumen pada PT. Angkasa Pura Kargo serta atas kepuasan sebuah perusahaan. Pada proses pengiriman barang masih mengalami kendala atau hambatan yang dialami pada perusahaan dalam proses pengiriman barang, oleh karena itu akan mempengaruhi tingkat kepuasan serta kenyamanan konsumen dalam perusahaan PT. Angkasa Pura Kargo.

Dengan mengangkat penelitian yang berjudul **“Pelaksanaan Penanganan Pengiriman Barang General Cargo Melalui Udara di PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru”**. Agar mengetahui seperti apa pelaksanaan yang dilakukan pada kargo agar kedepannya para konsumen dan pelanggan dapat mempercayakan PT. Angkasa Pura Kargo untuk mengirim barang terhadap konsumen yang sudah menggunakan jasanya dengan tepat, cepat, dan aman.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka didapati rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan pengiriman barang general cargo melalui udara di PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru?
2. Bagaimanakah kendala dan upaya pihak manajemen pada PT Angkasa Pura Kargo Pekanbaru?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini bertujuan agar penelitian lebih spesifik dan fokus pada lingkup **“Pengiriman Barang General Cargo Melalui Udara di PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru”**.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan penanganan pengiriman barang General Cargo melalui udara di PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui kendala dan upaya pihak manajemen pada PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, penelitian ini bisa menambah wawasan serta pengetahuan penulis di bidang pelaksanaan pengiriman barang General Cargo.
2. Bagi pihak PT Angkasa Pura Kargo, temuan penelitian ini bisa menjadi acuan dan bahan evaluasi bagi pihak manajemen di PT Angkasa Pura Kargo Pekanbaru untuk meningkatkan kinerja serta pelaksanaan pengiriman barang yang baik.
3. Bagi akademik, peneliti yang berniat untuk melakukan penelitian yang sebanding, penelitian ini diantisipasi untuk melayani sebagai sumber daya dan titik perbandingan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pariwisata

Pariwisata adalah bagian dari sektor utama yang berperan penting pada kegiatan perekonomian negara. Industry pariwisata akan melampaui sektor migas dan juga industry lainnya jika dielola dengan baik, oleh karena itu, semua negara yang ada di dunia berlomba-lomba mengembangkan potensi wisatanya untuk meningkatkan pendapatan pemerintah (Yoeti, 2008).

Pada dunia pariwisata juga mengumpulkan berbagai macam dimana secara bersama untuk memperoleh produk atau jasa dimana dibutuhkan serta layanan untuk wisatawan yang secara langsung atau tidak langsung pada saat perjalanan dimulai (Sihite, 2000).

#### 2.2 Pengiriman Kargo Udara

Cargo service itu merupakan layanan khusus angkutan barang-barang dengan mempergunakan pesawat udara angkutan khusus untuk barang. Servis ini bisa di selenggarakan oleh suatu perusahaan penerbangan regular yang melayani penumpang, tapi dapat pula oleh suatu perusahaan penerbangan khusus angkutan barang, yang dimaksud dengan "pengiriman kargo udara" adalah barang kargo pesawat udara yang memiliki dokumen kargo udara (SMU), yang juga mencakup barang bawaan yang akan diangkut melalui metode pengiriman kargo

#### 2.3 Klasifikasi Kargo

Pada pedoman IATA, selama pengiriman kargo juga harus diklasifikasikan menurut jenis barangnya untuk memudahkan pengiriman barang, adapun beberapa jenis-jenis barangnya yaitu: *General cargo* ini biasanya adalah barang yang

tidak memiliki karakteristik yang tidak berbahaya dan juga tidak menimbulkan resiko untuk pengangkutan barang nantinya.

#### 2.4 Transportasi

Transportasi adalah perpindahan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Salah satu fungsinya adalah untuk memenuhi kebutuhan manusia yang terus meningkat dengan menggeser lokasi geografis, yang mungkin menghasilkan transaksi (Utomo, 2010).

Transportasi juga dijadikan salah satu variabel yang memiliki pengaruh terhadap roda perekonomian. Sebagai penunjang, pendorong, serta sebagai penggerak perekonomian yang merupakan beberapa fungsi dari transportasi (Haryono, 2010)

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai teknik dimana peneliti berfungsi sebagai alat utama untuk menganalisis keadaan suatu hal yang wajar (Sugiyono, 2014). Penelitian ini bersifat fleksibel mengikuti kondisi objek penelitian dengan memanfaatkan metode wawancara, observasi partisipatif maupun non partisipatif yang selanjutnya disajikan dalam bentuk tulisan deskriptif. Dengan penyesuaian demikian, dengan ini penulis menggunakan jenis penelitian yang signifikan yaitu menggunakan penelitian dengan metode kualitatif deskriptif.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan di Kantor PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Jl. Maharatu, Kec. Marpoyan Damai, Kota

Pekanbaru, Riau 28288. Penelitian ini dilakukan dalam periode waktu bulan Maret 2022 sampai dengan Desember 2022.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini bersumber dari:

1. Data Primer
2. Data Sekunder
3. *Key Informan*
  1. Direktur Utama PT. Angkas Pura Kargo Pekanbaru
  2. Manager Operasional PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru.
  3. Operasional PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal yang penting bagi orang yang sedang melakukan sebuah penelitian karena ini menyangkut bagaimana kita bisa memperoleh data yang baik saat melakukan wawancara maupun observasi.

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

### 3.5 Teknik Analisis Data

Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif di mana data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara terus-menerus selama proses pengumpulan data di lapangan berlangsung.

## **PELAKSANAAN PENANGANAN PENGIRIMAN BARANG *GENERAL CARGO* MELALUI UDARA DI PT. ANGKASA PURA KARGO PEKANBARU**

### 4.3.1 Reservasi

Dalam persaingan saat ini jasa pengiriman barang berkembang

sangat pesat dan perusahaan-perusahaan pengiriman kargo bersaing untuk menjadi perusahaan jasa pengiriman barang yang terbaik, tidak hanya dengan memberikan pelayanan yang terbaik maupun dengan menawarkan harga yang lebih rendah untuk mengirimkan sebuah barang, tetapi juga jasa pengiriman harus teliti dalam melakukan reservasi untuk pengiriman sebuah barang, jadi jika ada kekeliruan nantinya maka akan dihubungi kepada pihak yang bersangkutan.

#### 4.3.1.1 Reservasi Dalam Pemeriksaan Data Penerima Barang

Dalam pengecekan suatu data seseorang ada beberapa hal yang harus diperhatikan seperti, Nama penerima, tujuan kota penerima, alamat penerima barang, nomor handphone yang bisa dihubungi dan masih banyak lagi. Untuk memeriksa kebenaran suatu data yang sudah diisi, petugas reservasi harus melakukan penyebutan ulang nama penerima sesuai yang sudah ditulis oleh konsumen, alamat lengkap penerima, serta nomor telfon yang dapat dihubungi, oleh karena itu, pengisian data konsumen harus dilakukan dengan benar dan lebih berhati-hati lagi, agar tidak terjadi kesalahan dan kekeliruan pada saat proses pengiriman barang berlangsung kepada orang yang bersangkutan untuk menerima barangnya. Di PT. Angkasa Pura Kargo memberikan informasi penting dalam formulir pengiriman barang seperti nama seorang yang ingin melakukan pengiriman barang kontak pengirim, alamat pengirim, dimensi barang, jumlah barang dan berat barang.

Kesimpulan yang diambil peneliti dari wawancara diatas

adalah bahwa hal yang terpenting dalam informasi formulir pengiriman sebuah barang itu adalah nomor telfon yang menerima barang tersebut dan alamat yang jelas, sebab jika terjadi kesalahan dalam pengiriman sebuah barang pihak PT. Angkasa Pura bisa langsung menghubungi nomor telfon yang bersangkutan.

#### 4.3.1.2 Kelengkapan Dokumen Angkutan Udara

Dalam suatu pengiriman barang mensyaratkan suatu dokumen-dokumen udara, kecuali ini ditentukan lain diluar kasir, pihak administrasi dan operasional gudang akan menerima suatu dokumen secara asli dengan menunjukkan nama pengangkut (*carrier*) dan ditandatangani langsung. Untuk itu dengan adanya dokumen yang sudah disahkan oleh pengangkut (*carrier*) atau jasa ekspedisi yang ditunjuk atas nama pengangkut (*Carrier*).

Kesimpulan dari wawancara ini adalah hal yang terpenting dalam sebuah kelengkapan dokumen angkutan udara adalah surat muatan udara (SMU) serta BTI (Bukti timbang barang) untuk special cargo ada beberapa dokumen yang diminta seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, adanya dokumen dari special kargo ataupun jenis kargo lainnya itu berguna untuk keamanan dari pengiriman barang serta keamanan dari customer.

#### 4.3.1.3 Kesesuaian Dalam Memecahkan Masalah

Ketelitian pada PT. Angkasa Pura Kargo dapat dilihat dari aspek pemahaman dari masalah, untuk memecahkan permasalahan dapat dinilai berdasarkan kesesuaian dalam langkah-langkah pemecahan

masalah. Kesesuaian dalam menyesuaikan suatu rencana serta ketepatan kesimpulan tentang solusi masalah.

Kesimpulan dari wawancara ini adalah dalam menyampaikan keluhan ataupun permasalahan yang sedang dialami para customer bisa langsung datang ke kantor untuk melaporkan permasalahan ataupun dengan menghubungi nomor telfon yang sudah tertera, setiap masalah di PT. Angkasa pura juga tidak langsung ditangani akan tetapi dicari tahu terlebih dahulu dimana inti masalah itu. Adanya keluhan dari customer ini juga sebagai acuan dari PT. Angkasa Pura Kargo agar meningkatkan pelayanan serta pengiriman untuk dapat lebih baik lagi, oleh sebab itu mereka lebih berhati-hati lagi dalam mengirimkan sebuah barang.

#### 4.3.2 Kegiatan Operasional

Untuk bagian operasional kargo selalu berkaitan dengan masalah pergudangan atau penyimpanan barang, tetapi ini bukan hanya tentang pergudangan ataupun penyimpanan barang operasional ini juga menangani distribusi yang mencakup pengangkutan serta penyimpanan barang. Bagian operasional ini berperan penting terhadap perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, penyimpanan aliran barang, pelayanan, informasi barang atau kargo. Operasional juga menjadi titik utama untuk keperluan customer.

Jadi kesimpulan yang peneliti ambil pada wawancara ini adalah bagian operasional menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan maka akan membuat perusahaan tersebut menjadi lebih baik lagi, ini adalah point

terpenting. Operasional memiliki fungsi utama yaitu mempermudah kebutuhan customer. Tujuan operasional pergudangan ialah berkaitan dengan penyimpanan barang yang ada didalam warehouse (gudang).

#### 4.3.2.1 Keamanan Barang Di Dalam Gudang Kargo

Untuk keamanan barang yang ada didalam gudang kargo ini kami sangat waspada dan berhati-hati terhadap barang yang sudah dititipkan, bagian operasional gudang begitu peduli dengan barang customer, karena ada beberapa barang harus lebih ketat untuk penanganannya. Untuk barang plastik yang mudah pecah kami memberikan stiker fragile stiker dan juga meminta para customer untuk memberikan kemasan yang lebih tebal. Untuk keamanan barang yang ada didalam gudang ini sudah terjamin keamanannya sebab didalam gudang sudah ada kamera pengintai atau CCTV, dan untuk yang masuk kedalam gudang hanya diperbolehkan orang tertentu, tidak sembarangan orang yang bisa untuk masuk kedalam gudang, di daerah terminal kargo PT. Angkasa Pura juga ada security untuk menjaga keamanan yang lebih ketat, agar tidak terjadi pencurian ataupun kehilangan barang didalam gudang. Di dalam gudang kargo PT. Angkasa Pura juga ada pendeteksi penyeludupan. Jika terjadi adanya penyeludupan atau pencurian barang maka pihak PT. Angkasa Pura Kargo akan melaporkan orang tersebut ke anggota AVSEC agar ditindak lanjuti dan anggota AVSEC melaporkan ke pihak yang berwenang

Kesimpulan peneliti ambil pada wawancara adalah barang yang

sudah dititipkan untuk pengiriman barang tersebut sudah terjamin keamanannya karena di terminal PT. Angkasa Pura Kargo sudah diawasi dengan beberapa security, kamera CCTV dan ada alat pendeteksian ataupun sistem monitor alarm.

#### 4.3.2.2 Memisahkan Barang Berdasarkan Jenis Kargo

Pihak Angkasa Pura Kargo tentu saja memisahkan barang tersebut sebelum dikirim, karena setiap pengiriman barang tersebut barang itu rata-rata isinya berbeda-beda, contohnya seperti dangerous goods, special cargo seperti hewan hidup, ini sangat berbeda dengan general cargo termasuk dengan jenazah pun berbeda juga, barang barang sesuai jenis ini juga memiliki perbedaan dengan penanganan-penanganannya. Untuk kegiatan operasional di PT. Angkasa Pura Kargo mewajibkan anggota operasional yang ada digudang untuk memisahkan barang berdasarkan jenisnya, sebab jika tidak dipisahkan berdasarkan jenis kargonya maka akan terjadi kerusakan barang dan itu berdampak pada perusahaan kami dan juga berdampak pada kenyamanan dan keamanan customer. Jika terjadi kelupaan dalam memisahkan barang terhadap jenis kargo nya maka pihak PT. Angkasa Pura akan menghubungi pihak maskapai dengan secepatnya, pihak maskapai pun langsung menindak lanjuti barang yang akan dikirim tersebut agar tidak terjadinya kecelakaan pada penerbangan berlangsung dan pihak maskapai langsung memproses barang tersebut

Kesimpulan peneliti ambil dari wawancara adalah sangat hal yang wajib dan penting sebelum melakukan pengiriman, karena akan membuat keamanan pada perusahaan dan

keamanan pada barang *customer* juga. Setiap barang dan jenis-jenis kargo juga berbeda dengan penangannya, hal yang paling utama yang benar-benar diperhatikan itu adalah *dangerous goods*, sebab barang *dangerous goods* adalah barang yang sangat berbahaya.

#### 4.3.2.3 Pemeriksaan Keamanan Kargo

Pada zaman sekarang, barang kargo yang akan dikirim terlebih dahulu harus diperiksa oleh petugas yang berwenang. Dalam dunia penerbangan yang biasanya memeriksa kondisi fisik kargo tersebut ialah operasional yang ada digudang PT. Angkasa Pura Kargo, ini bertanggung jawab untuk memeriksa barang serta memastikan barang yang dikirim tersebut dipastikan aman dan tidak mengalami kerusakan serta tidak berbahaya yang tidak ada kandungan yang terlarang didalam barang tersebut.

Dalam pengiriman kargo barang terlarang tidak dapat terbang, barang (*cargo*) yang rusak juga tidak dapat diterbangkan dan dikirim, jika keterlambatan masuk ke terminal kargo juga tidak bisa diterbangkan. Bisa saja ada orang yang sengaja mendorong barang tersebut agar dapat masuk untuk penerbangan pada barang-barang dilarang ataupun benda- benda yang tertentu. Ini mempunyai alasan kenapa tidak boleh karena pihak maskapai memiliki kewajiban untuk menyelidiki dan menghilangkan bahaya untuk pengiriman barang itu serta perusahaan dan orang yang bersangkutan pada penerima barang.

Kesimpulan peneliti ambil dalam wawancara adalah hal yang paling terpenting sebelum melakukan proses selanjutnya, barang tersebut

akan diperiksa melalui mesin X-Ray dan juga ada alat pendeteksi yang sudah disediakan oleh PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru.

#### 4.3.3 Penyimpanan Barang Sesuai Dengan Waktu

Penyimpanan dapat dilakukan secara sistematis sesuai dengan tempat yang sudah difasilitasi ataupun yang sudah disediakan. Penyimpanan sesuai dengan standar operasional terhadap perusahaan yang bersangkutan (SOP), guna untuk memudahkan pengontrolan barang yang akan disimpandalam jangka waktu tertentu. Jika ada beberapa jenis barang, maka buatlah peraturan penyimpanan barang sesuai dengan jenis barang tersebut.

Pada pengiriman barang yang melalui luar negeri maupun dalam negeri, jasa pengiriman barang sangat berperan penting, customer maupun pihak jasa ekspedisi dapat dengan mudah serta cepat mengirimkan barang sesuai dengan jarak kota maupun jarak negeri. Dalam kebutuhan pengiriman barang sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting setiap perorangan maupun berkelompok. Setiap orangpun juga ingin membutuhkan waktu pengiriman barang dengan cepat serta keamanan barang yang diterimanya.

Pengiriman tepat waktu berat bahwa pesanan dikirimkan secara tepat pada waktunya sesuai dengan tanggal yang sudah ditetapkannya oleh jasa ekspedisi pengirim ataupun pihak kargo. Pengiriman tepat waktu adalah salah satu hal utama saat memilih layanan pengiriman barang kargo. Dalam hal ini, berdampak kuat pada perusahaan jika barang yang dikirim tersebut tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkannya atau bisa

jadi lewat dengan waktunya ini juga kebutuhan para customer ataupun jasa ekspedisi lainnya.

#### 4.3.3.1 Memeriksa Keamanan Kemasan (*Packing*)

Pada umumnya barang yang dikemas ini menurut kelompok produk. Biasanya setiap kemasan barang itu pasti berbeda beda bentuk keamanannya nya tergantung dengan produk atau jenis barangnya. Waktu pengemasan barang, pihak operasional harus memastikan bahwasannya barang tersebut sudah diamankan dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur SOP nya, sehingga muatannya didistribusikan secara merata dalam pengepakannya. Sehingga penanganan material contohnya troli, Derek, kerekan forklift dan lain-lain nya dapat mempermudah saat menangani beban barang yang akan diproses tersebut.

Kesimpulan yang peneliti ambil dari wawancara ini adalah tergantung jenis-jenis kargo yang akan dikirim pasti berbeda-beda penanganan dan kemasan-kemasannya. Sebelum memproses barang tersebut pihak PT. Angkasa Pura Kargo akan menanyakan terlebih dahulu kepada customer ataupun pihak pengirim barang apa jenis kargo yang dikirim sehingga pengangannya juga lebih berhati-hati.

Untuk barang yang mudah pecah akan ditempelkan stiker fragile sebagai penanda pada jenis kargo tersebut. Untuk barang yang berbahaya pasti akan lebih berhati-hati dan lebih sigap penangannya serta prosedurnya, jika barang tersebut tidak sesuai dengan prosedur yang sudah diberitahukan maka barang itu akan ditolak untuk pengiriman barang sehingga tidak ada mengalami kerugian satu sama lain. Barang yang mengalami

kerusakan yang tidak sengaja dilakukan oleh pihak PT. Angkasa Pura Kargo maka akan di ganti dengan 50% dari harga tersebut, oleh sebab itu PT. Angkasa Pura Kargo memperhatikan kemasan pada pengiriman barang.

#### 4.3.3.2 Ketepatan Waktu Penerimaan Barang

Pada saat dilakukan pemeriksaan barang dan prosedur penerimaan barang itu adalah hal yang paling utama dilakukan oleh PT. Angkasa Pura. Barang yang sudah didalam gudang kargo pasti diperiksa terlebih dahulu saat barang itu datang dan juga dicek dokumen-dokumen nya sudah sesuai apa belum. Adapun berbagai macam yang harus diperiksa yaitu kesesuaian dokumen perjalanan yang diterima oleh si pengirim barang dengan informasi yang tepat dan jumlah barang yang diterima dan barang yang diterima sesuai dengan apa yang ada digudang.

Jika barang paket mengalami keterlambatan datang tindakan yang kami lakukan adalah PT. Angkasa Pura Kargo akan berkoordinasi pihak maskapai dan menanyakan barang tersebut nanti diterbangkan dipesawat apa, dijam berapa sehingga kami bisa mengetahui dan menanyakan langsung ke airlines nya bahwa pesawat tersebut dijam segini sampainya. Aturannya pagi diberangkatkan siang atau sore, jadi jika ditanya oleh sipengirim dan sipenerima barang pun akan mendapatkan informasi seperti itu, untuk barang yang terlambat itu biasanya bukan kesalahan dari PT. Angkasa Puranya tetapi dari maskapai yang bersangkutan, itu biasanya lama karena adanya gangguan cuaca saat dilakukannya pengiriman, tentu pastinya ditunda terlebih dahulu agar

tidakterjadinya kecelakaan pada saat penerbangan nantinya.

Inspeksi pengiriman kargo memastikan bahwa semua barang yang diterima itu harus sesuai dengan berat dan jumlah paket ataupun barangnya. Dalam beberapa masalah juga ada yang jumlah barang ataupun berat barangnya yang ditulis pada SMU tidak sesuai dan berkurang dengan berat barang itu. Ini dakerenakan adanya kesalahan perhitungan pada saat proses pengiriman barang atau adanya kerusakan pada barang yang mengakibatkan saat proses penurunan barang dari pesawat ataupun dari pemindahan barang ke gerobak atau bisa disebut dengan BCT. Ketepatan waktu penerimaan barang juga berpengaruh pada kenyamanan costumer. Setiap jasa pengiriman barang biasanya selalu mencantumkan estimasi pada pengiriman barang di website resminya. Pada pengiriman barang dalam negeri (domestic) itu biasanya akan memakan waktu 1 sampai dengan 7 hari jika pesawat tersebut tidak mengalami delay.

Kesimpulan peneliti ambil dalam wawancara adalah menunggu informasi dari pihak maskapainya, karena PT. Angkasa Pura Kargo tidak memiliki pesawat sendiri tetapi hanya berkerjasama dengan perusahaan yang memiliki pesawat untuk kargo. Sebelum melakukan penerimaan barang, barang tersebut akan diperiksa terlebih dahulu apakah sudah sesuai dengan berat barangnya dan jumlah barangnya dan juga memeriksa data dari pengirim sudah sesuai apa belum, agar nantinya tidak terjadi kesalahan.

#### 4.3.3.3 Barang Diangkut Pesawat

Pada pengiriman sebuah barang melalui udara pastinya menggunakan pesawat udara. Adapun peraturan dan

syarat syarat pengangkutan barang melalui udara sipil diatur pada undang-undang serta konvensi internasional yang sudah ditetapkan oleh pemerintah maupun pihak yang berwajib. Pada dasarnya pengangkutan barang (kargo) dibuat menjadi satu dengan pesawat penumpang biasanya, tetapi dalam berkembangnya zaman seiring dengan berjalannya waktu dengan kebutuhan pengiriman paket atau kargo yang lebih cepat dan praktis maka dari itu diadakannya khusus ada pesawat angkutan barang (kargo) itu sendiri, ini bisa disebut dengan *freighter* sebab besarnya permintaan arus barang serta jasa dalam perdagangan (ekspedisi). Pesawat kargo merupakan salah satu pesawat yang banyak digunakan pada transportasi udara, khususnya transportasi kargo. Angkutan udara memiliki berbagai fungsi dan jenis, tidak hanya untuk tujuan komersial akan tetapi juga untuk tujuan nonkomersial. Setelah melakukan prosedur yang sudah dilakukan diawal, nah barang yang sudah lolos dalam pengecekan barang maka barang tersebut akan diletakkan ditempatnya masing-masing sesuai dengan maskapainya dan barang akan dipindahkan ke gerobak lalu barang yang didalam gerobak itu dimasukkan ke pesawat yang sudah ditentukan dengan maskapainya masing-masing. Dalam pengangkutan barang ke pesawat itu pun ada tata caranya, cara pengangkutan barang kepesawat yaitu barang tersebut diangkat terlebih dahulu ke dalam gerobak yang sudah disediakan, lalu barang tersebut diangkat menggunakan mobil yang sudah menyatu dengan gerobak pengangkutan barang itu, dan barang langsung diangkat dan dimasukkan ke bagasi pesawat, yang memasukkan barang ini adalah bagian Apron bukan langsung menaikan barang tersebut tetapi ada tekniknya agar nantinya

tidak terjadi kerukan pada barang tersebut. Di PT. Angkasa Pura Kargo tidak memiliki pesawat angkutan kargo itu sendiri, tetapi PT. Angkasa Pura Kargo bekerjasama dengan perusahaan yang memiliki pesawat angkutan kargo itu sendiri. PT. Angkasa Pura juga berkerja sama dengan maskapai-maskapai lainnya.

#### 4.4 Kendala Yang Dialami Saat Pengiriman Barang

Pada umumnya kasus yang sering terjadi di dalam pelayanan kargo akan terlihat pada saat barang kargo tersebut tiba di stasiun tujuan akhir. Berdasarkan hasil penelitian di PT. Angkasa Pura Kargo, maka telah diketahui tentang penyebab dari permasalahan tersebut. Permasalahan yang biasa dialami ini adalah kargo tersebut hilang, rusak, dan tidak sesuai dengan waktu sampainya.

##### 1. Penyebab-Penyebab *Lost Cargo* (Kargo Hilang)

- a) *Cargo* masih tertinggal digudang tempat asalnya, karena banyaknya barang di gudang asal kargo dan penempatan barang yang tidak teratur membuat petugas mengalami kesulitan dalam mencari *cargo* tersebut yang dapat mengakibatkan barang tidak terkirim
- b) Barang *cargo* masih tertinggal di pesawat, hal ini terjadi karena porter ataupun Apron lupa menurunkan barang dan juga petugas *cargo* tidak memeriksa kembali jumlah barang yang diangkut pada saat *cargo* tersebut di *air side area*
- c) ada salah penempatan kargo ke ULD (*unit load device*) tidak sesuai dengan tujuan kargo, jadi kargo terbawa ke kota lain. Hal ini terjadi karena pada saat menaikkan kargo ke ULD.

Petugas tidak menyesuaikan nomor ULD tersebut dengan data *manifest*.

- d) Label cargo terlepas sehingga tidak tahu harus dibawa kemana. Biasanya label cargo terlepas pada saat penyimpanan di gudang asal cargo, cargo tersebut tertumpuk dengan cargo lain yang menyebabkan label cargo terlepas.

##### 2. Penyebab-penyebab damage cargo (rusak) :

- a) Pada saat penyimpanan barang di gudang petugas tidak memperhatikan label cargo jadi barang ditaruh dengan cara dilempar, hal ini juga sering terjadi pada saat loading ke pesawat yang dilakukan oleh porter akibatnya cargo tersebut rusak.
- b) Cargo tersebut tertumpuk oleh cargo lain, tidak semua cargo yang dikirim dikemas dengan baik dan kuat sehingga dapat menyebabkan kerusakan. Penumpukkan cargo biasa terjadi pada saat di gudang dan di compartment pesawat.
- c) Faktor cuaca, cargo harus stand by di Air Side Area sekitar 2 jam sebelum keberangkatan, jadi pada saat itulah cargo terjemur baik terkena hujan ataupun terkena sinar matahari yang menyebabkan kerusakan pada cargo.

##### 3. Penyebab keterlambatan pada saat pengiriman

Pada saat pengiriman barang melalui udara tentu pastinya akan nada terjadinya keterlambatan sampainya barang (*cargo*) tersebut ini biasanya dikarenakan oleh faktor cuaca, sebelum melakukan pengiriman tentu kondisi cuaca akan di cek terlebih dahulu, jika terjadinya hujan pada saat mau melakukan pengiriman, maka pengiriman akan

di pending dahulu, sebab jika dipaksakan akan terjadinya kecelakaan nantinya pada saat penerbangan dilakukan. Delay pesawat juga dikarenakan adanya gangguan pada saat penerbangan dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abbas, S. (2006). Manajemen Transportasi. Jakarta: Raja Grafindo.
- Alfonsius, S. U. (2010). Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama.
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta.
- Damardjati, R. S. (1995). Istilah-istilah Dunia Pariwisata Edisi Revisi. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Everett E., A. (1995). Production and Operations Management concepts, models and behavior. USA: Prentice-Hall.
- Hadi, M. R. (1999). Ground Handling : Tata Operasi Darat. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, M. R. (1999). Ground Handling : Tata Operasi Darat. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Haryono, S. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum. Jurnal Transportasi, Vol 7.
- Hasan, M. (2002). Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Majid, S. A. (2009). Ground Handling : manajemen pelayanan darat perusahaan penerbangan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Margono, S. (2005). Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- McLeod, R. (2001). Sistem Informasi Manajemen . Jakarta: Prenhallindo.
- Miro, F. (2005). Perencanaan Transportasi untuk mahasiswa, perencana, dan praktisi. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, L. (2013). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, N. (2004). Manajemen Transportasi. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ramaina, K. (1992). Kamus Pariwisata dan Perhotelan. Jakarta: Grasindo.
- Salim, A. (2016). Manajemen Transportasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sihite, R. (2000). Tourism industry = Kepariwisataaan . Yogyakarta: SIC.
- Sugiama, A. (2011). Ecotourism : Pengembangan Pariwisata Berbasis Konservasi Alam. Bandung: Guardaya Intimarta.
- Sugiyono, S. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif . Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2014). Memahami Penelitian Kualitatif (10 ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Tampubolon, H. (2016). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Perannya Dalam Pengembangan Keunggulan Bersaing. Jakarta: Papas Sinar Sinanti.

Utojo, H. I. (2019). Manajemen Pengadaan Barang dan Jasa. Yogyakarta: Deepublish.

Utomo, H. (2010). Manajemen transportasi. Malang: Pascasarjana Universitas Brawijaya.

Warpani, E. D. (2009). Ground Handling : manajemen pelayanan darat perusahaan penerbangan . Jakarta: Rajawali Pers.