

PENANGANAN KARGO UDARA PADA PT. ANGKASA PURA DI BANDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU

Oleh : Arnold Damanik

Pembimbing: Mariaty Ibrahim

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

Air cargo handling is a series of work processes for completing cargo when it is received until it is loaded onto an aircraft for transportation from one city to another at home and abroad. The aim of this research is to determine the implementation and obstacles that occur in handling goods delivery via air at Kargo PT. Angkasa Pura Sultan Syarif Kasim II Airport Pekanbaru. This research uses a qualitative method which aims to gain an in-depth understanding of the air cargo handling process at PT. Angkasa Pura at Sultan Syarif Kasim II Airport Pekanbaru. This research focuses on the factors that influence the handling of shipping goods, starting from reservations, goods entering the warehouse, checking goods, checking documents, to information on shipping goods, as well as improving services at the airport cargo. This research uses interviews, observation and documentation to detail the matters involved in air cargo handling, with the hope of making a new contribution to tourism development, especially in the delivery of goods.

Keywords: Handling, Air Cargo, Reservations, Documents, Information

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Penanganan Kargo adalah suatu rangkaian proses pekerjaan penyelesaian kargo saat mulai diterima sampai dimuat ke dalam pesawat untuk diangkut dari suatu kota ke kota lain di dalam dan luar negeri. Penanganan Kargo dapat berjalan baik apabila sistem dan prosedur serta sarana dan prasarana yang dimiliki gudang dan pergudangan di masing-masing stasiun mencukupi dan pelaksanaan pekerjaan dilakukan dengan benar sesuai *operating procedure*.

Pertama, sistem untuk pembuatan bukti timbang barang / BTB digunakan program yang di *install* dalam Computer. Manifest Cargo dibuat dengan menggunakan mengisi form yang telah tersedia.

Kedua, prosedur setiap gudang mempunyai acuan kerja yaitu Standard Operation Procedure (SOP), berupa tindakan yang harus dilaksanakan petugas gudang agar pekerjaan operasional dapat berjalan lancar. Peraturan mengenai syarat dan tata cara menerima, menyusun barang kiriman ke pallet dan kontainer serta menarik dan memuat barang ke pesawat secara korporasi terdapat dalam manual Airlines. Peraturan lainnya terdapat dalam Cargo Information Notice sebelum dibakukan dalam

manual. Pencatatan kegiatan sehari-hari antara shift terutama bila terjadi irregularities dilakukan dengan mengisi log book.

Ketiga, sarana & prasarana di gudang yang ada di gudang antara lain Timbangan, Computer, Printer, Ruang kantor, telepon, Mesin X Ray, Mesin Telex, Fasilitas bergerak, Fasilitas tidak bergerak. Dalam hal ini maskapai penerbangan pun turut serta menawarkan jasa pengangkutan kargo atau pengiriman barang salah satunya adalah PT. Angkasa Pura yang membantu urusan tata operasional darat pada penanganan kargo. Pada Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II yang terletak di Kota Pekanbaru. Berdasarkan pergerakan pesawat, penumpang, dan barang. PT. Angkasa Pura bergerak dibidang ground handling pengangkutan kargo dengan memberikan layanan berupa penanganan saat pengangkutan untuk beberapa jenis kargo atau muatan. Terdapat kendala dalam penanganan kargo udara yang juga akan menjadi pembahasan untuk bagaimana cara dalam meningkatkan pelayanan dalam pengiriman kargo tersebut. Maka dari itu penulis tertarik mengetahui bagaimana penanganan kargo udara lebih dalam dengan mengambil judul "Penanganan Kargo Udara pada PT. Angkasa Pura di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru".

1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian penanganan kargo udara di bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru dengan tujuan, Untuk menjabarkan proses penanganan pengiriman kargo udara di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pariwisata

Pariwisata adalah lalu lintas orang-orang yang meninggalkan tempat tinggalnya untuk sementara waktu, untuk berpesiar ke tempat lain, semata-mata sebagai konsumen dari buah hasil perekonomian dan kebudayaan guna memenuhi kebutuhan hidup dan kebudayaan atau keinginan yang beranekaragam dari pribadinya. (Margenroth dalam Yoeti 1996:117).

Menurut Pendit (1994:35) pariwisata adalah kegiatan orang-orang sementara dalam jangka waktu pendek, ketempat-tempat tujuan di luar tempat tinggalnya dan tempat bekerjanya, serta di luar kegiatan-kegiatan mereka, dan selama di tempat tujuan mempunyai berbagai maksud, termasuk kunjungan wisata.

Menurut Richard Sihite dalam Marpaung dan Bahar (2000:46-47) pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya

semula, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamsyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

2.2 Kargo

Kargo sendiri merupakan muatan yang diangkut dengan kapal laut, pesawat udara, atau alat angkutan lain, maka dapat disimpulkan bahwa pengiriman kargo dapat melalui tiga wahana angkutan yaitu: udara, laut, dan darat.

Kargo service itu merupakan layanan khusus angkutan barang-barang dengan mempergunakan pesawat udara angkutan khusus untuk barang. Service ini bisa di selenggarakan oleh suatu perusahaan penerbangan regular yang melayani penumpang, tapi dapat pula oleh suatu perusahaan penerbangan khusus angkutan barang (Khodayat & Ramaini, 1992:17). Kargo itu mengacu pada barang yang diangkut untuk kepentingan komersial yang umumnya oleh kapal, kereta api, truck, atau pesawat terbang. Di masa sekarang peti kemas juga digunakan untuk transportasi kargo (www.wikipedia.cargo.com).

3. Metode Penelitian

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Yang menurut Sugiyono (2005) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci.

Penelitian ini dibentuk sebagai penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bermaksud menghasilkan sebuah deskripsi atas suatu gejala atau kejadian social/alam secara sistematis, factual dan akurat (Wardiyanta:2006).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Gudang Kargo Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yang beralamat di Maharatu, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28288, Indonesia. Adapun waktu penelitian dilakukan bulan Oktober sampai Desember 2023.

3.3 Jenis dan Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen – instrumen yang telah ditetapkan. Diata primer dikumpulkan peneliti

untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Data primer dianggap lebih akurat, karena data ini disajikan secara terperinci (Indriantoro dan Suupomo dalam Purhantara, 2010).

2) Data Sekunder

Merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Biasanya sumber data ini lebih banyak sebagai data statistik atau data yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga siap digunakan dalam statistik biasanya tersedia pada kantor-kantor pemerintahan, biro jasa data, perusahaan swasta atau badan lain yang berhubungan dengan penggunaan data. (Moehar,2002:113).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara terpenting adalah pengamatan dan ingatan. Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan cara mengamati lebih dalam bagaimana Penanganan Kargo Udara pada PT. Angkasa Pura di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. (Sutrisno Hadi,1986)

2) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan

informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. (Sugiyono,2018:476)

3) Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan dalam makna suatu topik tertentu (Esterbeg, 2013). Wawancara yang dilakukan dengan informasi yang sangat rinci yaitu orang-orang yang memiliki pengetahuan yang luas mengenai penanganan kargo udara di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

4. Pembahasan dan Hasil

4.1 Gambaran Umum PT.

Angkasa Pura Kargo Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

Terminal kargo ini diresmikan oleh DIREKTUR UTAMA PT. ANGKASA PURA II BANDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU oleh bapak MUHAMMAD

AWALUDDIN pada tanggal 01 Juni 2018. Terminal kargo ini awalnya adalah Bandara Lama Sultan Syarif Kasim II, kemudian setelah itu dibangun gedung terminal untuk mengirim dan menerima barang dari dalam maupun luar negeri.

Kargo Udara Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pengiriman barang. Sejarah berdirinya Kargo Udara Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru PT. ANGKASA PURA II BANDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU oleh bapak MUHAMMAD

AWALUDDIN pada tanggal 01 Juni 2018.

Terminal kargo ini awalnya adalah Bandara Lama Sultan Syarif Kasim II, kemudian setelah itu dibangun gedung terminal untuk mengirim dan menerima barang dari dalam maupun luar negeri, menanamkan niat awal yang baik dari beberapa sejumlah jajaran direksi hingga jajaran yang di level bawah dengan niat baiknya ialah memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dengan menawarkan harga yang rendah dikarenakan persaingan harga dengan beberapa perusahaan jasa pengiriman kargo yang lainnya, pengiriman yang tepat waktu serta barang kargo yang dititipkan akan diantarkan ke daerah tujuan dengan keadaan barang yang baik dan juga utuh sesuai dengan Amanah. Setiap barang kargo yang dikirim perusahaan, akan dijemput oleh customer ke kantor atau juga bisa servis *door to door* yang diberikan kepada customer ini merupakan bagian dari komitmen agar customer merasa puas dengan apa yang diberikan tanpa biaya pickup. Terminal kargo Bandara

Internasional Sultan Syarif Kasim (SSK) II, Pekanbaru, masih dalam pengerjaan sanggup menampung 58 ton barang per hari (www.sultansyarifkasim2-airport.co.id).

4.2 Penanganan Kargo Udara

4.2.1 Reservasi Kargo (*Reservation*)

Kargo yang akan dikirim akan dilakukan pembukuan (*reservation*) terlebih dahulu. Setelah melakukan *reservation*, kargo akan dibawa ke Gudang Penerimaan Kargo (*Warehouse Acceptance*).

4.2.2 Kargo Masuk ke Gudang (*Warehouse in*)

Kargo *warehouse* merupakan tempat penyimpanan barang yang akan diangkut maupun datang melalui pesawat udara yang menggunakan dokumen penerbangan.

4.2.3 Pengecekan Barang (*Package Check*)

Kargo diturunkan dari pesawat dan dibawa ke Break Down Area menggunakan *dollies*. Di Break Down Area, cargo dilakukan proses pemisahan dan dilakukan proses pencatatan *Airway Bill*. Setelah itu cargo akan disimpan di *Import Warehouse / Acceptance Import* untuk pemeriksaan fisik cargo dan dokumen-dokumennya.

4.2.4 Pengecekan

Dokumen (*Documments Check*)

Dokumen dalam arti luas adalah suatu proses pembuktian yang didasarkan pada segala macam sumber, baik tertulis, lisan, gambar, maupun arkeologis. Dokumentasi adalah suatu bentuk kegiatan atau proses sistematis mencari, menggunakan, menyelidiki, menyusun, dan menyediakan dokumen untuk memperoleh pengetahuan, informasi, dan bukti serta menyebarkannya kepada pihak yang berkepentingan. Selain itu pengertian dokumentasi adalah suatu bentuk kegiatan atau proses dalam menyediakan berbagai dokumen dengan memanfaatkan bukti-bukti yang akurat berdasarkan rekaman dari berbagai sumber (Sugiyono:2015).

4.2.5 *Build Up Cargo*

Build Up cargo merupakan kegiatan pembongkaran kargo dari ULD atau gerobak yang dilakukan oleh bagian kedatangan setelah kargo tiba di gudang untuk ditempatkan pada lokasi dalam gudang sebelum kargo tersebut diambil oleh *consignee / penerima* (Rizaldi dan Rifni 2013).

4.2.6 Notification To Captain (NOTOC)

Tanggal penerbangan, nomor *air waybill* (saat diterbitkan), nama pengiriman dan nomor UN/ID yang benar, kelas atau divisi dan risiko anak perusahaan dan kelompok kompatibilitas.

4.2.7 Ketepatan Waktu Informasi Pengiriman

Ketepatan waktu pengiriman adalah ketika pesanan dikirimkan secara lengkap dan akurat pada tanggal yang disepakati antara jasa pengiriman kargo dan pelanggan, atau sebelum tanggal yang telah disepakati. Ketepatan waktu pengiriman merupakan salah satu hal terpenting dalam memilih jasa pengiriman kargo. Dalam hal ini, ketepatan waktu sangat mempengaruhi jenis pengiriman yang digunakan dan pelayanan yang diminta oleh pelanggan.

Dalam hal memilih dan menggunakan jasa pengiriman kargo, pelanggan cenderung sangat memperhatikan ketepatan waktu pengiriman barang, hal ini terjadi karena masyarakat modern lebih menyukai dan memperhitungkan jasa pengiriman yang cepat dibandingkan dengan harga.

4.3 Kendala Dalam Penanganan Kargo Udara Pada PT. Angkas Pura di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

Meskipun mempunyai banyak kelebihan dalam pengiriman-nya, cargo udara juga tidak luput dari sejumlah kekurangan yang perlu menjadi pertimbangan. Adapun berbagai kekurangan yang dimaksud di antaranya sebagai berikut.

- (1) Biaya Yang Relatif Lebih Mahal. Belum lagi dengan lokasi yang harus dijangkau dan risiko yang lain sehingga pengiriman pribadi dengan cargo udara menjadi lebih mahal dari pengiriman biasa. Itulah mengapa, pengiriman dengan cargo udara ini banyak dilakukan dengan sistem kerja sama pada perusahaan tertentu.
- (2) Harus Bergantung Pada Cuaca. Pengiriman udara sering kali harus dilakukan dengan menyesuaikan cuaca. Jika cuaca buruk, maka pengiriman bisa saja ditunda karena pesawat tidak bisa terbang dan menimbulkan risiko tersendiri. Hal ini tentu berpengaruh pada keterlambatan pengiriman barang. Jadi, barang yang seharusnya sampai dalam waktu 1 hari saja malah bisa tertunda sampai 2-3 hari jika cuaca tidak membaik.

(3) Adanya Pembatasan Bagasi. Pengiriman barang melalui cargo udara memiliki batasan dari segi jumlah beserta dimensi barang. Biasanya jika melebihi dari penghitungan dimensi, ada biaya tambahan yang harus ditanggung pengirim. Terlebih pengiriman lewat udara biasanya juga digabung dengan barang lain sehingga jika terlalu besar akan membuat barang penumpang lain menjadi sulit masuk.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Berdasarkan analisis hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan pada jasa pengiriman kargo udara PT. Angkasa Pura Kargo Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, penulis menarik kesimpulan. Ada beberapa sitem dalam penanganan pengiriman kargo udara di Kargo PT. Angkasa Pura Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru sebagai layanan pengiriman kargo udara untuk pelanggan di Indonesia dan sekitarnya. Di antaranya sebagai berikut:

1) Proses penanganan Kargo Udara di PT. Angkasa Pura Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yakni dimulai dari proses reservation yang merupakan proses reservasi mulai dalam

pengiriman barang, dilanjut dengan barang masuk ke gudang dan dicek kelengkapan data nya, lalu dilakukan pengecekan kemasan dan juga kelengkapan dokumen barang yang akan dikirim. Setelah itu, barang diangkut ke pesawat dan memberikan surat notifikasi ke kapten pesawat untuk mengetahui pengantaran barang melalui pesawat udara, dan diakhiri dengan adanya pemberian informasi mengenai kedatangan dan kesampaian barang tersebut.

2) Kendala yang terjadi dalam proses penanganan kargo udara, yaitu yang pertama ialah harga relatif lebih mahal. Harga pengiriman barang tergantung pada berat barang yang akan dikirim, semakin besar kapasitas berat barang, maka akan semakin besar untuk biaya pengiriman barang tersebut. Kedua, harus bergantung pada cuaca yang di mana jika cuaca tidak bagus seperti hujan atau badai, maka pengiriman barang harus ditunda sampai cuaca kian membaik. Ketiga, adanya pembatasan bagasi, maksudnya ialah barang bisa dikirim bersamaan saat melakukan perjalanan, akan tetapi barang yang dibawa bersamaan di dalam kabin

pesawat terbatas tergantung pada maskapai pesawat. Jika melebihi batas, maka akan dimasukkan dan ditambahkan ke dalam bagasi dan akan dikenai biaya tambahan bagasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis buat dengan judul Penanganan Kargo Udara Pada PT. Angkasa Pura di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- a) Para staf hendaknya lebih teliti dan cermat untuk mengurangi resiko terjadinya penghambatan pada proses penerbangan (Delay).
- b) Dalam melancarkan pelayanan jasa yang handal dan berkemampuan tinggi hendaknya para staf memperhatikan, aspek kehandalan, dan tepat. Para staf hendaknya jangan membawa masalah pribadi kedalam lingkungan kerja, karena dapat merusak suasana hati kerja dan para staf lainnya ikut terganggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, M. R. (2019). *Prosedur Penanganan Kargo Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Angkasa Pura Logistik Solo*.
- Costaner, L. (2022). *Membangun Sistem Informasi Titipan Kilat PT. Indah Kargo Dengan Dukungan Client Serve*.
- Dinar Dewi Kania, E. P. (2016). *Analisis Faktor Budaya Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Pada Penanganan Kargo Di Bandara Soekarno Hatta Internasional Airport*.
- Dwiputri, A. R. (2020). *Strategi Media Relations PT. Angkasa Pura II (PERSERO) Bandar Soekarno Hatta Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Media*.
- Hasanah, A. (n.d.). *Bagaimana Proses Penanganan Khusus Kargo Dangerous Goods Kelas Miscellaneous Dangerous Cargo Oleh PT. Jasa Angkasa Semesta Di Bandara Internasional Juanda Surabaya*.
- Helmi Aulia Respati, E. S. (2015). *Tinjauan Tentang Penanganan Cargo Oleh Porter Bagian Domestik Di PT.M*.
- Prasetyo, Ade Eko (2018). *Pengawasan Dan Penanganan Pengiriman Barang Berbahaya (Dangerous Goods) Melalui Angkutan Udara Di PT. Garuda Indonesia Bandar Udara Sultan Thaha Syaifudin Jambi*.
- Muh. Aslam Sahlan, S. A. (2016). *Analisis Prediksi Permintaan Kargo Udara Pada Bandar*

*Udara Internasional Sultan
Hasanuddin. Hasanuddin
University Repository.*

Muhammad Miftahul Achir, R. F.
(2021). *Penanganan Kargo
Incoming Dalam Menunjang
Kelancaran Pengiriman
Barang (Tinjauan Empat
Aspek).*