

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam industri penerbangan, kargo adalah elemen krusial yang membutuhkan penanganan khusus guna menjamin keselamatan dan keamanannya. Berdasarkan *Airport Handling Manual (AHM)* IATA (*International Air Transport Association*), klasifikasi kargo terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu kargo umum (*General Cargo*) dan kargo khusus (*Special Cargo*). Kargo umum (*General Cargo*) adalah jenis kargo umum yang dikirim menggunakan pengiriman standar tanpa memerlukan penanganan tambahan khusus. Di sisi lain, *Special Cargo* merupakan jenis kargo yang memerlukan penanganan dan prosedur khusus dalam pengirimannya karena berpotensi menimbulkan risiko yang signifikan terkait dengan keselamatan, kesehatan, dan harta benda seseorang. Oleh karena itu, diperlukan penerapan prosedur penanganan yang berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan perusahaan (Nurzadqy et al., 2022).

Special Cargo dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori berdasarkan karakteristik atau sifat unik dari barang yang dikirim. Pengelompokan ini krusial untuk menentukan perlakuan dan penanganan yang sesuai selama proses pengiriman. Berikut kategori umum *Special Cargo* meliputi :

1. Hewan Hidup (*Live Animal*) : *Live Animal* atau Hewan Hidup adalah jenis kargo yang berisi hewan hidup seperti burung, ikan, reptil, mamalia kecil, anjing, kucing, dan hewan lainnya. Pengiriman hewan

hidup melalui udara memerlukan perhatian khusus, karena hewan tersebut rentan terhadap perubahan suhu, tekanan, dan kebisingan selama penerbangan. Maskapai penerbangan yang menangani pengiriman hewan hidup biasanya memiliki peraturan dan prosedur khusus untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan hewan tersebut. Ini termasuk persyaratan tentang ukuran kandang, ventilasi, akses ke air dan makanan, serta waktu maksimal hewan berada dalam perjalanan.

2. Jenazah (*Human Remain*): Kategori ini mencakup pengiriman jenazah yang melibatkan prosedur khusus untuk *packing* dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Dokumen tambahan yang biasanya diperlukan mencakup surat kematian, surat jalan dari kepolisian dan surat formalin.
3. Barang Mudah Rusak (*Perishable Goods*) : Kategori ini mencakup produk – produk yang mudah rusak dalam kondisi tertentu, seperti suhu, kelembapan, dan waktu. Contohnya termasuk makanan segar (daging, ikan, buah-buahan, sayuran), obat-obatan, dan produk biologis seperti vaksin. Pengiriman barang mudah rusak melalui udara memerlukan suhu dingin untuk menjaga suhu produk dalam rentang tertentu selama pengiriman berlangsung.
4. Barang Berharga (*Valuable Goods*): Kategori ini mencakup barang – barang yang memiliki nilai tinggi, seperti emas, perhiasan, barang elektronik, dan karya seni. Selain memerlukan pengemasan yang

sesuai prosedur, pengiriman barang berharga juga melibatkan asuransi yang mencakup nilai penuh barang yang dikirim.

5. *Strongly Smelling Goods*: kategori ini merupakan barang-barang yang memiliki aroma menyengat, seperti parfum, bahan kimia tertentu, bahan makanan tertentu \, atau bahan organik yang dapat menyebabkan bau tak sedap. Pengiriman jenis barang ini memerlukan pengemasan khusus untuk mencegah bau menyebar ke kargo lain selama perjalanan.
6. *Barang Berbahaya (Dangerous Goods)*: Kategori ini mencakup barang atau bahan yang dapat menimbulkan risiko terhadap kesehatan, keselamatan, properti, atau lingkungan. Contoh barang berbahaya termasuk cairan mudah terbakar, bahan kimia, zat beracun, dan bahan radio aktif.

Prosedur merupakan sebuah teks yang menjelaskan tahapan - tahapan yang perlu dilaksanakan dalam melakukan suatu tindakan sesuai dengan instruksi yang telah diberikan (Wijayanti & Zulaeha, 2015). Prosedur operasi standar adalah komponen penting dari manajemen perencanaan yang berkelanjutan, serta berfungsi sebagai pedoman untuk kegiatan yang rutin dilakukan dalam suatu unit organisasi (Nugraheni et al., 2014).

Kehadiran standar prosedur dan pengawasan memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja dalam meraih sasaran perusahaan. Untuk mencapai kinerja yang optimal, perusahaan perlu menyusun suatu rencana berupa prosedur atau Prosedur Operasi Standar (SOP) yang bertujuan guna memudahkan pelaksanaan kegiatan, serta mengurangi risiko dan kesalahan

dalam menjalankan tugas (Nugraheni et al., 2014). Standar Operasional Prosedur (SOP) berperan dalam merancang sistem kerja dan alur kerja yang terstruktur, terorganisir dan akuntabel serta menjelaskan pelaksanaan tujuan kerja sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku (Rachmi et al., 2014). Dengan penerapan SOP, efisiensi setiap unit kerja di perusahaan dapat meningkat secara signifikan, baik dari segi waktu, tenaga kerja, alur kerja dan biaya operasional. Hal ini memungkinkan perusahaan menjadi lebih kompetitif dibandingkan kompetitornya, terutama dibandingkan dengan perusahaan yang tidak menerapkan SOP dalam struktur organisasinya (Budihardjo, 2016)."

Penanganan *Special Cargo* harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan. Jika terjadi pelanggaran terhadap peraturan atau prosedur yang telah ditetapkan, potensi bahaya dapat timbul yang tidak hanya mengancam keselamatan manusia, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan (Rizaldy & Rifni, 2013; Windariyati et al., 2022). Oleh karena itu, penanganan kargo atau *Cargo Handling* haruslah mematuhi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh perusahaan guna mencegah dan mengurangi kemungkinan timbulnya masalah yang dapat mengganggu kelancaran proses tersebut (Achir et al., 2022).

Prosedur yang optimal dalam pengiriman *Special Cargo* adalah prosedur yang tidak hanya mudah dipahami, namun juga praktis diterapkan oleh para pelaku industri logistik. Prosedur tersebut hampir serupa dengan pengiriman *General Cargo*, dimulai dari kedatangan pelanggan hingga proses penanganan kargo di terminal bandara. Namun demikian, terdapat perbedaan signifikan dalam pengiriman *Special Cargo*, yang melibatkan prosedur khusus dalam hal

pembungkusan (*packing*) dan pengurusan dokumen tambahan seperti surat karantina untuk tumbuhan, hewan dan jenazah. Khusus untuk jenazah harus melampirkan surat hasil antigen dari pihak rumah sakit, surat formalin, surat jalan dari pihak kepolisian dan peti harus di *wrapping*. Dalam pelaksanaannya, petugas yang bertugas dalam menangani *Special Cargo* juga harus memperhatikan proses pemisahan kargo tersebut saat berada dalam antrian terminal kargo. Adanya penempatan khusus untuk *Special Cargo* di dalam antrian tersebut bertujuan untuk mencegah pencampuran dengan kargo biasa, sehingga meminimalkan risiko terjadinya kesalahan pengiriman atau kerusakan barang (PT APLOG Semarang, 2024)

Angkasa Pura Logistik (APLog) merupakan perusahaan yang beroperasi di sektor logistik, dengan fokus pada layanan *Regulated Agent*, Terminal Kargo, dan *General Sales Agent*. APLog memiliki peran penting dalam industri logistik di Indonesia, khususnya sebagai salah satu perusahaan *Freight Forwarder* yang memiliki kapabilitas untuk menyediakan layanan pengiriman *Special Cargo* melalui transportasi udara.

Tabel 1. 1 Data Pengiriman *Special Cargo* bulan Juni-Oktobre 2023

Bulan	Jumlah Barang
Juni	304
Juli	292
Agustus	134
September	153
Oktober	105
Total	988

Sumber: PT APLOG Semarang, 2024

Jumlah pengiriman *Special Cargo* dalam 5 bulan terakhir di Angkasa Pura Logistik Semarang menunjukkan data yaitu sejumlah 988 pengiriman *Special Cargo*. Hal ini menunjukkan Angkasa Pura Logistik Semarang sering menangani pengiriman *Special Cargo*.

Penerapan SOP yang tepat menjadi esensial dalam menjamin kelancaran proses pengiriman kargo tersebut, khususnya *Special Cargo*. Namun, terdapat sejumlah permasalahan yang teridentifikasi dalam proses penanganan kargo, terutama *Special Cargo*. Melalui observasi dan wawancara yang telah dilakukan, didapati bahwa beberapa masalah dalam proses penanganan pengiriman *Special Cargo* seperti penolakan kargo dikarenakan kekurangan dokumen yang diperlukan untuk pengiriman dan pengemasan (*packaging*) yang tidak mematuhi SOP yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut dapat berujung pada keterlambatan pengiriman kargo, bahkan kemungkinan kegagalan atau penolakan pengiriman.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan alur pengiriman *Special Cargo* dari barang datang sampai barang dimuat di pesawat dan mengidentifikasi faktor penyebab permasalahan yang terjadi. Metode analisis yang digunakan yaitu *fishbone* karena dinilai sesuai dengan kasus pada penelitian ini yang dimana, alat analisis tersebut bertujuan untuk menguraikan sebab akibat dari faktor penghambat yang ada. Penelitian ini didasarkan pada studi kasus yang diperoleh pada PT Angkasa Pura Logistik Semarang yang sering mengalami permasalahan pada penanganan pengiriman *Special Cargo*, sehingga perlu dilaksanakan penjabaran alur prosesnya guna memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas prosedur yang ada, tanpa

bermaksud mengganti atau mengubah prosedur yang telah ditetapkan perusahaan

Berdasarkan informasi yang disajikan, penulis tertarik untuk mengetahui implementasi standar prosedur pengiriman barang *Special Cargo* dalam tugas akhir dengan judul “Analisis Penerapan Prosedur Pengiriman *Special Cargo* Melalui Jalur Udara Pada PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Semarang”

1.2. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

Dalam proses pengiriman *Special Cargo* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Semarang, terdapat permasalahan yang menghambat kelancaran prosesnya. Permasalahan tersebut timbul akibat ketidaksesuaian antara proses penanganan yang dilakukan dengan SOP yang telah ditetapkan. Hal tersebut berdampak pada keterlambatan serta kemungkinan penolakan dalam proses pengiriman tersebut. Maka dari itu, masalah yang saya rumuskan dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana prosedur penanganan pengiriman *Special Cargo* melalui jalur udara pada PT. Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Semarang?
2. Bagaimana prosedur pengiriman *Special Cargo* agar lebih efektif dengan metode *Fishbone* untuk mengurangi permasalahan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui prosedur penanganan pengiriman *Special Cargo* melalui jalur udara pada PT. Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Semarang.

2. Menganalisis prosedur pengiriman *Special Cargo* agar lebih efektif dengan metode *Fishbone* untuk mengurangi permasalahan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dalam penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat mempelajari dan memahami teori di balik penerapan prosedur penanganan pengiriman kargo khusus (*Special Cargo*) PT. Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Semarang serta penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan pemenuhan syarat kelulusan untuk menyelesaikan pelatihan pada program studi Diploma IV Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.

2. Bagi Prodi

Memberikan informasi yang berupa pengetahuan dan wawasan kepada program studi Diploma IV Manajemen dan Administrasi Logistik mengenai prosedur penanganan pengiriman *Special Cargo* pada PT. Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Semarang.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi dan pertimbangan dalam mengevaluasi prosedur penanganan pengiriman *Special Cargo*.