

ANALISIS PROSES PENANGANAN *OUTGOING GENERAL CARGO*
DALAM MUATAN UDARA DI
PT ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG YOGYAKARTA

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Progam D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro



Disusun Oleh:

Nama : Galuh Qurfaniawati

NIM : 40011321650144

PROGAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO

2025

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”.
(QS. Al-Insyirah, 94 : 5-6)

”Just be strong, just be brave, and be sure, cause you can”.
(Cherrybelle)

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Proses Penanganan *Outgoing General Cargo* Dalam
Muatan Udara Di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta

Nama : Galuh Qurfaniawati

NIM : 40011321650144

Jurusan : Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai syarat menyelesaikan pendidikan D-IV (Sarjana Terapan)
Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Suwandi S.A.P., M.Si.
NIP. 19900412219031007

(.....)

Dosen Penguji 1:

Anafil Windriya S.E., M.M
NIP. 199301242019032017

(.....)

Dosen penguji 2:

Stacia Reviany Mege S.E., M.S.M.
NIP. 199107092018082001

(.....)

Semarang, 7 Juli 2025

Ketua program studi

(.....)

Titik Djumliarti S.Sos., M.Si
NIP. 197009251994032001

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

- | | |
|--------------------------|--|
| 1. Nama | : Galuh Qurfaniawati |
| 2. Nomor Induk Mahasiswa | : 40011321650144 |
| 3. Tempat, Tanggal Lahir | : Pati, 19 April 2002 |
| 4. Progam Studi | : STr. Manajemen Dan Administrasi Logistik |
| 5. Alamat | : Jl. Supriyadi Gang III No. 120, Pati |

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul “**Analisis Proses Penanganan *Outgoing General Cargo* Dalam Muatan Udara Di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta**” adalah benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembuatan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 7 Juli 2025



Galuh Qurfaniawati

NIM. 40011321650144

ABSTRAK

Pengiriman barang dengan jenis general cargo yang dilakukan melalui jalur udara disebut *outgoing general cargo*. Proses ini memerlukan penanganan yang tepat dan efisien agar pengiriman dapat berlangsung dengan lancar dan sesuai dengan prosedur keselamatan penerbangan. Salah satu jenis kargo yang banyak dikirim yaitu jenis *general cargo*, yaitu barang yang tidak diperlukan adanya penanganan yang khusus. PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta yaitu perusahaan yang menangani proses *outgoing general cargo* dalam muatan udara dengan jumlah penanganan pengiriman barang 223.984 koli namun terdapat penolakan pengiriman barang dengan jumlah 1.075 koli. Didalam penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis proses penanganan *outgoing general cargo* dalam muatan udara di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif serta menggunakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari kegiatan observasi. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan proses *outgoing general cargo* melibatkan beberapa tahapan, mulai dari penerimaan barang, timbang barang, input dokumen, pembayaran, proses x-ray, *build up*, dan serah terima kepada pihak maskapai. Ditemukan pula beberapa kendala seperti ketidaksesuaian barang dengan dokumen, perbedaan berat *up* 10%, terjadinya *offload*, ketidaklengkapan dokumen, hingga keterlambatan dalam proses pengiriman barang. Penelitian ini merekomendasikan media komunikasi visual berupa poster, peningkatan edukasi kepada pelanggan, adanya pemeliharaan peralatan pendukung, penggunaan sistem digitalisasi, serta penambahan sumber daya manusia.

Kata Kunci: *Cargo Udara, General Cargo, Outgoing Cargo, Penanganan Kargo, PT Angkasa Pura Logistik.*

ABSTRACT

The shipment of goods classified as general cargo by air is referred to as outgoing general cargo. This process requires proper and efficient handling to ensure that the shipment runs smoothly and complies with aviation safety procedures. One of the most frequently shipped types of cargo is general cargo, which does not require special handling, but its shipment must still meet applicable safety standards and regulations. PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta Branch, is a company that manages the outgoing general cargo process in air freight, with a total handling volume of 223,984 packages and 1,075 packages being rejected for shipment. This study aims to analyze the handling process of outgoing general cargo in air freight at PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta Branch. The research employs a qualitative descriptive approach with data collected through observation. The findings indicate that the outgoing general cargo process involves several stages, including cargo acceptance, weighing, document input, payment, x-ray screening, build up, and handover to the airline. Several issues were also identified, such as discrepancies between goods and documents, weight differences of up to 10%, offload incidents, incomplete documentation, and delays in delivery process. This study recommends the use of visual communication media such as posters, increased customer education, maintenance of supporting equipment, implementation of digital systems, and the addition of human resources.

Keyword: Air Cargo, Cargo Handling, General Cargo, Outgoing Cargo, PT Angkasa Pura Logistik.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan Rahmat, karunia, pengetahuan, pengalaman, kekuatan, serta kesempatan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan judul “Analisis Proses Penanganan *Outgoing General Cargo* Dalam Muatan Udara di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta”. Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dienuhi oleh mahasiswa untuk menyelesaikan Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik di Universitas Diponegoro.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis memperoleh banyak dukungan, bimbingan, serta masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof Dr. Ir. Budiyo, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Titik Djumiati, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.
4. Suwandi, S.A.P., M.Si selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing yang senantiasa mendampingi, membimbing, dan memberikan arahan yang saya butuhkan untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan ilmu dasar kepada penulis.
6. Fransisca Tridyasrini selaku *Station Head Regional 3-Station* Yogyakarta dan Kulon Progo PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta dan Kometa Novianti

selaku *Branch Air Express Head* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan sebagai tempat magang dan pengambilan data yang diperlukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Pimpinan dan Karyawan EMPU dan Kantor Cabang PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta.
8. Kedua orang tua tersayang. Alm. Bapak Sugito, terimakasih atas segala pengorbananan dan cinta tulus yang diberikan kepada penulis walaupun singkat tapi sangat berarti, dan Ibu Tri Sumaryati, terima kasih atas cinta yang tak tergantikan, atas setiap pengorbanan, dan doa yang menjadi bahan bakar semangat penulis. Semoga pencapaian ini menjadi persembahan kecil yang mampu menghadirkan senyum bangga di dunia maupun di keabadian.
9. Indra Nur Wicaksana, yang kehadirannya menjadi penguat dalam setiap tantangan dan proses yang penulis jalani. Terima kasih atas dukungan yang tulus, kesabaran yang tiada henti, serta keyakinan di saat penulis mulai meragukan diri sendiri. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal dari perjalanan panjang yang penuh harapan dan cita-cita yang kelak kita perjuangkan bersama.
10. Sahabat, teman-teman yang telah mendukung, menemani dalam masa penyusunan Tugas Akhir.
11. Terakhir, untuk diri sendiri Galuh Qurfaniawati terimakasih untuk setiap usaha yang tak terlihat, perjuangan yang tak terdengar, dan keyakinan yang terus dijaga di tengah keterbatasan. Semoga capaian ini menjadi pengingat bahwa setiap langkah, sekecil apa pun, adalah bagian berharga dari perjalanan besar menuju impian dan tujuan yang lebih tinggi.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki berbagai kekurangan, baik dari segi sistematika penyusunan, penggunaan bahasa, maupun teknis penulisan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa mendatang. Besar harapan penulis,

Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Semarang, 7 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, enclosed within a triangular outline.

Galuh Qurfaniawati

NIM. 4001132165014

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Kajian Teori.....	10
2.1.1 Transportasi Logistik	10
2.1.2 Pengiriman Barang.....	12
2.1.3. Muatan Udara.....	16
2.1.4. <i>Outgoing General Cargo</i>	18
2.1.5 Proses <i>Outgoing Cargo</i>	19
2.2. Kajian Peneliti Terdahulu (KPT)	24
2.3. Kerangka Penelitian	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1. Pendekatan Penelitian	38
3.2. Fokus Dan Lokasi Penelitian	39
3.2.1. Fokus Penelitian.....	39
3.2.2. Lokasi Penelitian.....	39
3.3. Fenomena.....	39

3.4.	Sumber Data.....	42
3.4.1.	Sumber Data Primer.....	42
3.4.2.	Sumber Data Sekunder.....	42
3.5.	Penentuan Informan Penelitian	43
3.5.1.	<i>Branch Air Express Head</i>	44
3.5.2.	<i>Commercial Senior Officer</i>	44
3.5.3.	<i>Staff Operational</i>	45
3.6.	Instrumen Penelitian	46
3.7.	Teknik Pengumpulan Data	48
3.8.	Teknik Analisis Data	49
3.9.	Triangulasi Data	51
BAB IV		53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.1.1.	Sejarah Singkat PT Angkasa Pura Logistik.....	53
4.1.2.	Visi dan Misi	55
4.1.3.	Struktur Organisasi Perusahaan	56
4.1.4.	Logo Perusahaan.....	63
4.1.5.	Bidang Usaha Perusahaan.....	64
4.2.	Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	67
4.2.1.	Proses penanganan <i>outgoing general cargo</i> dalam muatan udara di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta.....	67
4.2.2.	Kendala dalam proses penanganan <i>outgoing general cargo</i> dalam muatan udara di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta.	83
4.3.	Output Penelitian	99
BAB V		102
PENUTUP		102
5.1.	Kesimpulan	102
5.2.	Saran	104
DAFTAR PUSTAKA.....		106
LAMPIRAN.....		108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Alur Kerangka Penelitian	37
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi Perusahaan	56
Gambar 4. 2. Logo PT Angkasa Pura Logistik	63
Gambar 4.3. Surat Muatan Udara (SMU) atau Air Way Bill (AWB)	72
Gambar 4.4. Label Surat Muatan Udara (SMU)	72
Gambar 4.5. Pemberitahuan Tentang Isi	73
Gambar 4.6. Sales Order	75
Gambar 4.7. Berita Acara (BA)	77
Gambar 4.8. Consignment Security Declaration (CSD)	78
Gambar 4.9. Gerobak / Pallet	80
Gambar 4.10. Material Safety Data Sheet (MSDS)	87
Gambar 4.11. Poster Jenis Barang	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penanganan Outgoing General Cargo Bulan Mei – Oktober 2024 PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta	5
Tabel 1. 2. Data Penolakan Outgoing General Cargo Bulan Mei-Oktober 2024 PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta.	6
Tabel 2. 1 Kajian Peneliti Terdahulu (KPT).....	30
Tabel 3. 1 Fenomena Penelitian	40
Tabel 3. 2 Informan Penelitian.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Hasil Wawancara	108
Lampiran 2. Hasil Turnitin	114
Lampiran 3. Biodata Peneliti.....	115
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	116
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	117