

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai proses penanganan *outgoing general cargo* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta, yang diperoleh melalui wawancara, observasi, serta analisis dokumen-dokumen yang telah dikumpulkan dan dikembangkan oleh peneliti, diketahui bahwa:

- 1) Proses penanganan *outgoing general cargo* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta dilakukan melalui tahapan yang sistematis. Tahapan yang dilalui meliputi penerimaan barang, penimbangan, pembuatan dokumen, proses pembayaran, pemeriksaan barang dengan mesin x-ray, build up, hingga serah terima dengan pihak maskapai atau *airlines*. Seluruh rangkaian prosedur tersebut telah berjalan sesuai dengan standar operasional (SOP) pengiriman barang udara yang berlaku. Menunjukkan bahwa sistem manajemen operasional perusahaan telah terstruktur dengan baik untuk mendukung kelancaran pengiriman kargo udara.
- 2) Kendala-kendala yang terjadi dalam proses penanganan *outgoing general cargo* antara lain, ketidaksesuaian dalam isi barang dengan dokumen Pemberitahuan Tentang Isi (PTI), yang menyebabkan penolakan pengiriman barang. Packing yang tidak sesuai dengan

standar, yang dapat menyebabkan penolakan pengiriman barang hingga pengembalian barang kepada customer. Dokumen yang tidak lengkap, yang dapat menyebabkan penolakan pengiriman barang serta pengembalian barang. Penolakan terhadap barang konsolidasi yang menyebabkan penolakan pengiriman barang hingga pengembalian barang. Perbedaan berat barang yang melebihi dari 10%, yang dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman barang hingga kerugian akibat menanggung biaya *booking* SMU. *Offload* barang saat musim *high season*, yang dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman barang hingga kerusakan barang. Kesalahan dalam penyiapan barang dengan gerobak, yang dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman barang karena barang terselip. Keterlambatan pengantaran barang yang disebabkan oleh antrian pemeriksaan pada *Regulated Agent*, yang dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman hingga terjadinya kerugian biaya *booking* SMU.

- 3) Berdasarkan analisis menggunakan diagram fishbone, ditemukan bahwa penyebab penolakan barang outgoing cargo dapat dikategorikan ke dalam 6 faktor yaitu Man, Method, Machine, Material, Measurement, dan Environment. Setiap faktor memiliki kontribusi terhadap permasalahan penanganan kargo, mulai dari kesalahan manusia, metode kerja yang belum maksimal, keterbatasan alat, hingga lingkungan kerja yang kurang mendukung.

Berbagai kendala-kendala yang terjadi didalam proses *outgoing general cargo* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta tersebut menyebabkan terganggunya efektivitas serta efisiensi didalam pengiriman barang, sehingga dapat menimbulkan potensi kerugian baik bagi perusahaan maupun pengirim atau *shipper*, serta dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Maka dari itu, berbagai kendala yang terjadi tersebut diperlukan adanya penanganan serta solusi yang tepat sehingga didalam proses pengiriman barang dapat berjalan dengan optimal.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk membantu dalam proses penanganan *outgoing general cargo* dalam ekspedisi muatan udara di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta diantaranya:

- 1) Diperlukan adanya media komunikasi visual yang efektif berupa poster yang dirancang sebagai sarana untuk mengurangi terjadinya penolakan barang yang terjadi akibat dari ketidaksesuaian isi barang dengan dokumen Pemberitahuan Tentang Isi (PTI).
- 2) Diperlukan adanya upaya peningkatan edukasi kepada pengirim (*shipper*) mengenai klasifikasi barang untuk mengurangi terjadinya penolakan pengiriman barang.

- 3) Peningkatan edukasi terhadap prosedur *packing* yang sesuai dengan *klasifikasi* barang, guna menghindari kesalahan yang dapat menghambat proses pengiriman.
- 4) Terdapat pemeliharaan peralatan pendukung seperti timbangan yang digunakan harus distandarisasi secara berkala guna mengurangi adanya selisih pada berat barang yang dapat menghambat proses pengiriman.
- 5) Peningkatan koordinasi dengan *Regulated Agent* agar proses penanganan pengiriman barang dilakukan dengan lebih cepat dan efisien.
- 6) Diperlukan penerapan sistem digitalisasi dalam proses sortir untuk meminimalisir kesalahan penempatan barang (*missed shipment*) yang dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman barang,
- 7) Penambahan sumber daya manusia ketika periode *high season* untuk meminimalisir terjadinya penumpukan barang sehingga proses pengiriman barang berjalan dengan lancar.