

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Objek Penelitian

PT Angkasa Pura Logistik atau yang dikenal dengan APLOG merupakan anak perusahaan dari PT Angkasa Pura 1. Sejak didirikan pada tanggal 6 Januari 2012, PT Angkasa Pura Logistik (APLOG) telah beroperasi dan berkembang dengan cepat, berinvestasi pada personil dan teknologi untuk menjadi distributor logistik terkemuka di Indonesia. PT Angkasa Pura Logistik (APLOG) beroperasi sebagai Strategic Business Unit (SBU) yang mendukung operasional bandara, meningkatkan layanan pelanggan, dan meningkatkan keselamatan penerbangan melalui logistik, pengiriman barang, dan agen yang diatur. Hingga saat ini, PT Angkasa Pura Logistik telah secara efektif mengendalikan 17 terminal bandara kargo di Indonesia, termasuk di Jakarta, Makassar, Kendari, Surabaya, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Manado, Semarang, Solo, Banjarmasin, Lombok, Kupang, Ambon, Biak, Gorontalo, dan Sentani.

Dengan dukungan teknologi yang mumpuni dalam aktivitas transportasi dan logistik, APLOG berhasil mengembangkan jaringan bisnisnya hingga mencapai level global. Perusahaan ini mengelola jaringan pengangkutan melalui udara, laut, dan darat guna menunjang operasional logistik dari wilayah timur hingga barat Indonesia. Tujuan PT Angkasa Pura Logistik sebagai penghubung yang mampu menampung barang-barang kargo yang di kirim ke luar maupun dalam negeri.

PT Angkasa Pura Logistik senantiasa berkomitmen dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik (Good Corporate Governance). Dalam upaya meningkatkan daya saing di industri logistik, perusahaan dituntut untuk memenuhi berbagai kriteria, salah satunya adalah meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan logistik yang berkualitas. Untuk mendukung tujuan tersebut, perusahaan mengacu pada Pedoman Etika Perusahaan tahun 2014 sebagai landasan dalam membangun budaya perusahaan, etika kerja, serta etika bisnis yang kuat. Dengan memanfaatkan jaringan global yang dimiliki, PT Angkasa Pura Logistik mampu secara konsisten memberikan layanan logistik terbaik, yang ditandai dengan kenyamanan, keamanan, dan ketepatan dalam menyampaikan solusi demi tercapainya kepuasan pelanggan.

4.1.2 Visi & Misi PT Angkasa Pura Logistik

1. Visi

“Leading Logistics Partner”

Penjelasan Visi Perusahaan, salah satu perusahaan terbesar dalam industri logistik di Indonesia, PT Angkasa Pura Logistik akan menjadi salah satu jajaran perusahaan terbesar di seluruh Indonesia yang berfokus dalam penyediaan kebutuhan logistik baik bagi masyarakat Indonesia, ataupun customer internasional. Pengembangan bisnis akan terkonsentrasi pada layanan logistik (tanpa mengeliminasi pengembangan lini bisnis kebandarudaraan), termasuk Freight Forwarding, Contract Logistics, Express, dan Air Freight.

2. Misi

1. Menyediakan solusi logistik yang terintegrasi di sepanjang rantai pasok melalui jangkauan bisnis terluas di seluruh Indonesia.
2. Mencapai dan mempertahankan operational excellence pada setiap layanan bisnis.
3. Mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten dan berorientasi kepada konsumen.
4. Menyediakan layanan bisnis yang didukung oleh pemanfaatan teknologi logistik yang optimal.
5. Memaksimalkan nilai bagi pemegang saham dan pemangku kepentingan serta kontribusi positif terhadap masyarakat dan lingkungan.

4.1.3 Logo Perusahaan



Gambar 4. 1 Logo Perusahaan
Sumber : PT Angkasa Pura Logistik, 2024

Logo PT Angkasa Pura Logistik memiliki filosofi yang mendalam, baik dari segi warna maupun bentuk visualnya. Kombinasi warna biru dan jingga yang digunakan mencerminkan identitas perusahaan di mana biru menggambarkan kepercayaan dan profesionalisme, sedangkan jingga melambangkan semangat, kemajuan, dan

kehangatan dalam pelayanan. Bentuk logo menyerupai pita yang identik dengan kemasan hadiah, melambangkan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan logistik terbaik dan bernilai bagi pelanggan. Sebagai entitas di bawah naungan PT Angkasa Pura I, desain logo ini juga memiliki makna sebagai elemen pelengkap yang memperkuat identitas korporat induk. Secara keseluruhan, simbol tersebut merepresentasikan sinergi, keandalan, dan dedikasi dalam setiap aktivitas logistik yang dijalankan.

4.1.4 Layanan Angkasa Pura Logistik

Pelanggan memperoleh nilai tambah yang signifikan melalui layanan logistik terintegrasi yang disediakan oleh PT APLog, yang mencakup jaringan transportasi udara. Keunggulan perusahaan juga tercermin dari kompetensinya dalam pengurusan kepabeanan melalui lisensi PPJK, kemampuan dalam penanganan kargo, serta tersedianya fasilitas pergudangan yang memadai. Dalam rangka memberikan layanan optimal kepada para pelanggan, APLOG juga melaksanakan pengelolaan menyeluruh terhadap proses penanganan kargo dan aktivitas pergudangan. PT Angkasa Pura Logistik (APLOG) memiliki berbagai layanan antara lain:

- A. **EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara) APLOG** adalah Kegiatan Pengiriman dan Penerimaan Kargo dari dan ke Terminal Kargo (Lini I) yang akan di berangkatkan atau didatangkan melalui Udara. Termasuk layanan tambahan lainnya seperti pengepakan dan penjualan SMU (Surat Muatan Udara). Selain itu, setiap barang akan diproses melalui EMPU untuk membuat Surat Muatan Udara, yang akan memungkinkan produk untuk segera dikirim atau diproses.

- B. **Terminal Kargo** yang menjadi Tempat Penimbunan Sementara Kargo untuk barang yang akan segera dikirim dan diterima di negara atau kota tujuan. Untuk memfasilitasi penanganan kargo secara fisik, termasuk impor dan ekspor, serta layanan transshipment, APLog menawarkan kualitas yang baik, area yang cukup luas, dan metode operasi yang standar. Distribusi dan Penyimpanan Tujuan utama dari layanan gudang PT Angkasa Pura Logistik adalah pengendalian inventaris dan pemantauan produk pelanggan. Proses pergudangan dapat memberikan informasi secara real-time melalui penggunaan Sistem Manajemen Gudang (WMS). Selain itu, APLog mengantarkan produk ke tempat tujuan dengan akurasi dan keahlian.
- C. ***Total Baggage Solution (TBS)*** merupakan layanan yang disediakan di sejumlah bandar udara, bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi penumpang dalam mengelola bagasi mereka, mencakup layanan pembungkusan koper (*wrapping*), pengikatan (*strapping*), dan pengemasan (*packaging*) dengan menyediakan kardus khusus berkapasitas 10 kg dan 25 kg, serta fasilitas penitipan bagasi sementara (*left luggage*) bagi mereka yang membutuhkan tempat penyimpanan selama berada di bandara. Layanan ini telah tersedia sejak tahun 2014 dan kini telah diterapkan di 16 bandar udara sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan penumpang.
- D. ***Freight Forwarder Layanan Logistik*** ini berfungsi sebagai penyedia jasa pengurusan ekspor dan impor yang mencakup pengiriman multimoda, baik melalui udara (*air freight*), laut (*sea freight*), maupun darat (*land freight*), serta menyediakan layanan tambahan seperti pengiriman dari pintu ke pintu (*door to door*), kepengurusan bea cukai, hingga konsolidasi barang. PT Angkasa Pura Logistik (APLog) bertanggung jawab penuh dalam mengelola alur pengiriman dan

menjamin bahwa barang milik klien dapat diterima sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan. Didukung oleh jaringan global yang luas, APLog secara konsisten menghadirkan layanan logistik berkualitas tinggi dengan menjunjung aspek kemudahan, keamanan, serta keandalan dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan klien untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.

PT Angkasa Pura Logistik (APLog) merupakan anak perusahaan dari PT Angkasa Pura I (Persero) yang resmi didirikan pada tanggal 6 Januari 2012. Sejak awal pendiriannya, APLog mengalami pertumbuhan yang pesat dan terus mengembangkan usahanya melalui investasi pada sumber daya manusia serta teknologi, dengan tujuan menjadi salah satu perusahaan penyedia layanan logistik terbaik di Indonesia.

4.1.5 Lokasi Perusahaan

Angkasa Pura Logistik Yogyakarta terletak di dua lokasi yaitu:

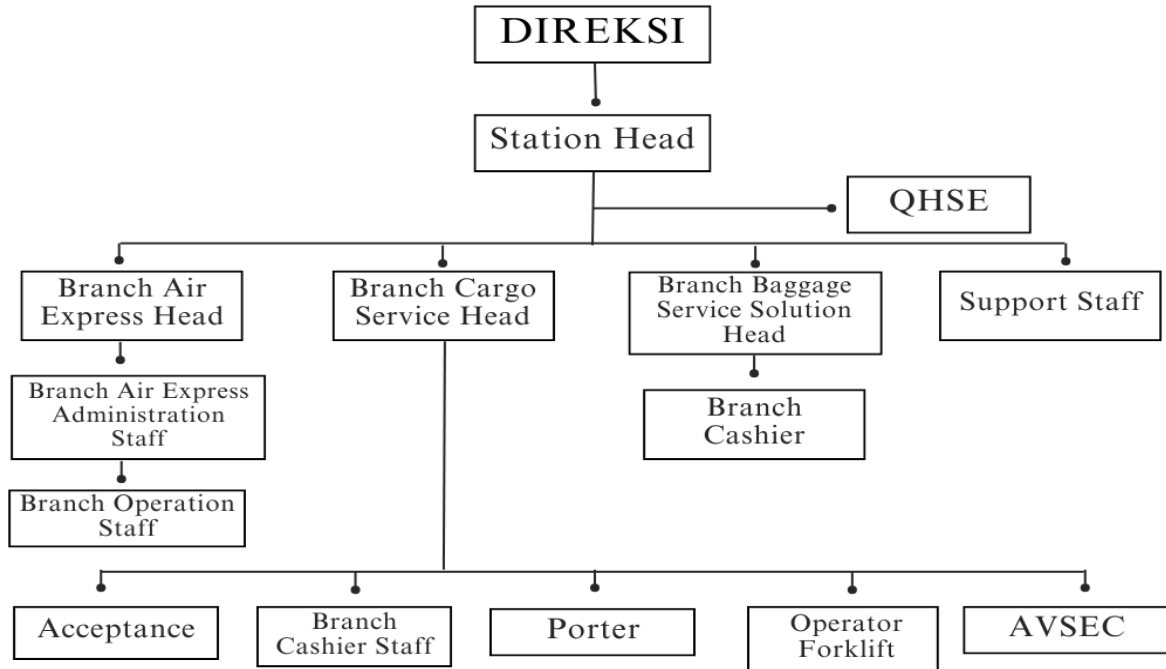
1. Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Jogloku

Jl. Ki Penjawi No.6-33, Prenggan, Kec. Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55172

2. EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara) Angkasa Pura Logistik Yogyakarta International Airport

Bandar Udara International Yogyakarta 4332+7P3, Palihan 1, Palihan, Kec. Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta 55654

4.1.6 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura Logistik



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perusahaan
Sumber : PT Angkasa Pura Logistik, 2024

Adapun Tata Kerja Stuktur Organisasi PT. Angkasa Pura Logostik sebagai berikut:

1. Direksi
 - a. Mengelola perusahaan sesuai dengan visi, misi, dan kepentingan perusahaan.
 Dalam pelaksanaan tugasnya, direksi juga berperan sebagai pimpinan dalam pengurusan operasional perusahaan.
 - b. Bertanggung jawab dalam menetapkan strategi perusahaan yang mencakup kebijakan keuangan, struktur organisasi dan sumber daya manusia, serta sistem teknologi informasi dan komunikasi yang mendukung jalannya operasional perusahaan.

2. Station Head

- a. Mengawasi dan mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional yang berlangsung di unit kerjanya.
- b. Memimpin pelaksanaan aktivitas perusahaan, memantau kelancaran operasional secara menyeluruh, serta memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan yang muncul dalam proses kerja.

3. Quality, Health, Safety & Environment

- a. Menjamin penerapan aspek keselamatan, kesehatan kerja, dan perlindungan lingkungan.
- b. Memastikan seluruh pekerja memahami pentingnya penggunaan alat pelindung diri (APD), memastikan pemasangan rambu keselamatan (safety sign) di area kerja dilakukan dengan tepat, serta mengawasi implementasi Standard Operating Procedure (SOP) oleh seluruh karyawan.
- c. Bertanggung jawab dalam mengoordinasikan penerbitan dan pelaksanaan surat izin kerja aman (work permit) di setiap unit kerja.
- d. Memiliki kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan terkait keselamatan, melakukan investigasi, audit, dan memberikan rekomendasi terhadap potensi bahaya di lingkungan kerja.

4. Branch Air Express Head

- a. Memimpin operasional layanan pengiriman cepat (Air Express) di cabang.
- b. Mengembangkan strategi peningkatan layanan dan mencapai target penjualan.
- c. Mengawasi proses penjemputan, pengemasan, dan pengiriman barang.
- d. Memastikan ketepatan waktu dan keamanan pengiriman.

- e. Mengelola anggaran cabang dan meningkatkan efisiensi operasional.
- f. Menjalinkan hubungan baik dengan pelanggan dan mitra bisnis.

5. *Branch Air Express Administration Staff*

- a. Menginput data pengiriman dan memonitor status kargo.
- b. Menyusun laporan operasional cabang.
- c. Menangani surat-menyurat dan komunikasi internal atau eksternal.
- d. Mengelola arsip dan dokumen terkait pengiriman.

6. *Branch Operation Staff*

- a. Mengawasi jalannya operasional pengiriman barang di cabang.
- b. Memastikan semua proses pengiriman dilakukan dengan efisien dan tepat waktu.
- c. Menyusun jadwal pengiriman dan koordinasi dengan staf lainnya.
- d. Mengelola dan memonitor kegiatan gudang, penerimaan, dan distribusi barang.
- e. Menyelesaikan masalah operasional yang terjadi selama proses pengiriman.

7. *Branch Cargo Service Head*

- a. Mengelola operasional layanan kargo di cabang.
- b. Merencanakan dan memantau aktivitas bongkar muat, penyimpanan, dan distribusi kargo.
- c. Memastikan kepatuhan terhadap peraturan keselamatan dan standar layanan.
- d. Meningkatkan efisiensi operasional dan mengendalikan biaya.
- e. Mengembangkan hubungan baik dengan mitra logistik dan pelanggan.

8. *Acceptance*

- a. Menerima barang dari Regulated Agent untuk diproses di gudang.

- b. Memastikan barang yang diterima sesuai dengan dokumen pengiriman dan dalam kondisi baik.
- c. Menyusun dokumen penerimaan barang dan memverifikasi berat serta ukuran barang.
- d. Menyusun laporan penerimaan barang dan memastikan semua barang tercatat dengan baik.

9. Branch Cashier Staff

- a. Menerima pembayaran dari pelanggan untuk jasa pengiriman.
- b. Mengelola kas dan transaksi keuangan di cabang.
- c. Membuat faktur dan kwitansi pembayaran untuk pelanggan.
- d. Menyusun laporan kas harian dan menyampaikan laporan keuangan ke kantor pusat.
- e. Menjaga keamanan uang tunai dan memastikan keakuratan transaksi.

10. Porter

- a. Membantu mengangkat dan memindahkan barang di area gudang atau terminal pengiriman.
- b. Memastikan barang yang akan dikirim tertata dengan rapi dan aman.
- c. Membantu staf lain dalam proses pemuatan dan pembongkaran kargo dari kendaraan pengiriman.
- d. Memastikan barang tidak rusak selama proses pemindahan.

11. Operator Forklift

- a. Mengoperasikan forklift untuk memindahkan barang berat dan besar di area gudang.

- b. Memastikan forklift berfungsi dengan baik dan melakukan perawatan rutin.
- c. Memastikan proses pemuatan dan pembongkaran barang dilakukan dengan efisien dan sesuai prosedur keselamatan.

12. AVSEC

- a. Memastikan keamanan di area pengiriman dan penerimaan barang yang berkaitan dengan penerbangan.
- b. Melakukan pemeriksaan barang dan kargo yang akan diterbangkan untuk memastikan tidak ada barang terlarang atau berbahaya.
- c. Menyusun dan menerapkan prosedur keamanan untuk pengiriman kargo udara.
- d. Berkoordinasi dengan pihak berwenang (misalnya bandara atau pihak berwajib) terkait masalah keamanan penerbangan.

13. Branch Baggage Service Solution Head

- a. Mengelola layanan penanganan bagasi di cabang.
- b. Mengkoordinasikan staff untuk memastikan proses penanganan bagasi yang aman dan lancar.
- c. Mengawasi sistem penelusuran bagasi dan menangani masalah terkait bagasi.
- d. Menyelesaikan keluhan atau masalah terkait bagasi dengan cepat.
- e. Memastikan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sesuai standar perusahaan.

14. Support Staff

- a. Menyediakan dukungan administratif dan operasional harian.
- b. Mengelola dokumentasi dan data transaksi logistik.
- c. Berkoordinasi dengan tim operasional untuk kelancaran kegiatan logistik.

- d. Menyelesaikan tugas-tugas pendukung lainnya sesuai kebutuhan.
- e. Menunjang kelancaran operasional melalui tugas logistik dan administratif tambahan.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian ini menjelaskan tentang Faktor Penghambat Penanganan *Outgoing Dangerous Goods* dalam Pengiriman Kargo Udara di PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta.

4.2.1 Faktor Penghambat Penanganan *Outgoing Dangerous Goods* dalam Pengiriman Kargo Udara di PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta

Dalam penanganannya masih ditemukan beberapa faktor penghambat dalam pengiriman *dangerous goods*, yaitu:

- a. kurang lengkapnya dokumen pengiriman kargo Dangerous Goods seperti MSDS (Material Safety Data Sheets) karena kurang pahamnya pengirim mengenai jenis kargo yang akan dikirim dan pengiriman DG banyak persyaratan sehingga membuat pengirim malas memenuhi persyaratan tersebut. Ketidaktahuan masyarakat awam tentang jenis jenis kargo membuat calon pengirim kadang tidak mengetahui jenis kargonya sehingga membuat dokumen dalam melakukan pengiriman kurang lengkap.

Pengirim wajib melengkapi dokumen penting seperti *Shipper's Declaration for Dangerous Goods*, *Air Waybill*, dan dokumen tambahan lain yang diperlukan untuk mendukung proses pengiriman. Berdasarkan hasil observasi, staf yang mempunyai lisensi DG melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen yang

terdapat dalam IATA *Dangerous Goods Checklist* dengan barang yang diterima secara teliti dan harus lengkap. Apabila proses verifikasi dokumen tidak lengkap, maka barang harus ditolak dan tidak boleh dikirim. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A-3 sebagai Commercial Senior Officer sebagai berikut

“Seluruh dokumen seperti *shipper’s declaration*, *air waybill*, dan MSDS harus dilengkapi agar proses verifikasi dokumen bisa lolos.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Didukung oleh pernyataan informan A-1 yang mengatakan

”Dokumen yang diperlukan diantaranya SMU (*air waybill*), PTI, *shipper’s declaration for dangerous goods*, MSDS, dan terdapat beberapa dokumen apabila diperlukan seperti, tanda pengirim dan penerima apakah dimuat dengan pesawat kargo atau pesawat penumpang, barang yang akan dikirim termasuk dalam radiokatif atau bukan radioaktif.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Didukung juga oleh pernyataan informan A-4 yang menyampaikan

"Sebagai agen pengiriman, kami sering mengalami kendala dari pihak pengirim yang belum paham tentang persyaratan dokumen. Banyak dari mereka belum mengetahui dokumen apa saja yang harus dilengkapi untuk DG, sehingga kami harus menjelaskan berulang kali dan kadang menyebabkan keterlambatan proses pengiriman." (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Berdasarkan pernyataan oleh informan A-1 dan A-3, kenyataan di lapangan staff operational menerima BAST dan *Acceptance* menerima kargo beserta dokumen copy diantaranya:

- a. Surat Muatan Udara (SMU) merupakan dokumen resmi yang menjadi bukti adanya perjanjian pengangkutan barang melalui udara antara pihak pengirim kargo dengan pihak maskapai atau penyedia jasa angkutan udara. Dokumen ini memuat informasi penting terkait

pengiriman dan menjadi dasar hukum dalam proses distribusi kargo udara. Untuk membooking SMU dengan pesawat Lion Air bisa menggunakan *NGen System*, sedangkan pesawat Garuda Indonesia menggunakan system ICMS Garuda.

- b. PTI asli, PTI adalah surat awal pengirim perorangan atau mitra dalam mengirim barang yang berisi informasi biodata, airline yang dipakai dan tujuan dari barang tersebut akan dikirim kemana.
 - c. *Material Safety Data Sheet* (MSDS) asli adalah informasi tentang sifat bahan, risiko, dan penanganannya. Juga dikenal sebagai Safety Data Sheet (SDS), merupakan dokumen penting untuk pengiriman DG. Memberikan informasi rinci tentang isi kiriman, termasuk rincian teknis komponen atau zat dalam kiriman. Tujuan MSDS adalah untuk membuktikan bahwa barang tidak termasuk dalam kategori barang berbahaya (DG).
 - d. *Shipper's Declaration* asli untuk barang DG dari Regulated Agent/Pihak Pengirim (untuk Bandara yang belum beroperasi Regulated Agent). Berikut adalah Contoh formulir Pernyataan Pengirim yang telah diadopsi ke dalam Dangerous Goods Regulations edisi ke-66. Bentuk desain seperti yang tertera pada edisi ke-59 dapat terus digunakan hingga 31 Desember 2024.
- b. Terdapat Batasan pengiriman karena tidak semua barang *dangerous goods* bisa diangkut oleh pesawat penumpang, dan di YIA sendiri belum ada pesawat kargo khusus membawa barang saja. Semua barang berbahaya yang akan dikirim

harus dikoordinasikan dengan *airlines* yang menentukan *publish chain* (aturan seberapa banyak barang yang boleh dikirim pada *dangerous goods*) dan *regulated agent*. Batasan yang dimaksud seperti pengiriman battery maksimal 6000 MAh. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A-2 sebagai Supervisor Cargo Service sebagai berikut

“Pengiriman barang berbahaya memiliki batasan-batasan dalam pengangkutan seperti battery hanya boleh dikirim maksimal 6000 Mah.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Didukung oleh pernyataan informan A-3 yang mengatakan

”Batasan pengiriman hanya *airlines* yang dapat menentukan, seperti contoh pengiriman magnet dapat diangkut namun tergantung jumlah karena mempengaruhi navigasi mesin yang penting jelas terdapat surat jalan dari kepolisian dan apabila ingin mengirim motor bisa tetapi harus dijadikan sparepart masing-masing, oli dan bensin tidak dapat diangkut, parfum boleh dikirim dengan maksimal 100 ml, dan powerbank maksimal 10.000 MAh.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Berdasarkan hasil observasi, Staff operasional menjelaskan batasan dalam pengiriman, seperti barang apa saja yang boleh dikirim dan yang dilarang. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A-2 sebagai Supervisor Cargo Service sebagai berikut

“Barang yang boleh dikirim sudah ditentukan oleh airline dan tidak semua airline bisa mengangkut barang *dangerous goods*, airline telah menentukan spesifikasi untuk agent dan pengirim (aturan seberapa banyak barang yang boleh dikirim pada barang berbahaya), contohnya batasan dalam pengiriman battery hanya boleh maksimal 6000 MAh.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Didukung oleh pernyataan informan A-3 yang mengatakan

”Dalam pengiriman *dangerous goods* terdapat Batasan barang yang akan dibawa, seperti parfum hanya boleh dikirim maksimal 100 ml, magnet dalam speaker dapat dikirim tergantung jumlahnya, dan

mesin motor walaupun harus terdapat surat jalan dari kepolisian.”
(Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Cargo Service Supervisor setelah mendapatkan informasi akan adanya pengiriman kargo *dangerous goods*, maka harus memastikan bahwa *airlines* pengangkut sudah memiliki ijin pengangkutan DG (apabila *airlines* tidak memiliki izin sesuai kategori DG yang akan diangkut, maka kargo ditolak.

- c. Kargo suspect merujuk pada jenis kargo yang saat dilakukan pemeriksaan fisik maupun pemeriksaan keamanan, diduga mengandung atau tercampur dengan barang terlarang (*prohibited items*) atau barang berbahaya yang tidak dideklarasikan oleh pengirim, yang dikenal sebagai *Undeclared Dangerous Goods (DG)*. Kategori ini juga mencakup kiriman pos yang saat melalui proses screening menunjukkan indikasi adanya barang-barang yang seharusnya dinyatakan secara eksplisit dalam dokumen pengiriman namun sengaja disembunyikan. Kecurigaan terhadap kargo suspect menjadi perhatian serius dalam sistem pengangkutan karena berpotensi mengancam keselamatan penerbangan dan melanggar regulasi keamanan transportasi udara. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A-3 sebagai Commercial Senior Officer sebagai berikut

“Dalam pengiriman domestic sangat sering ditemukan barang yang dicurigai sebagai *dangerous goods* namun tidak dinyatakan oleh pengirim dan tercampur ke dalam gabungan paket.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

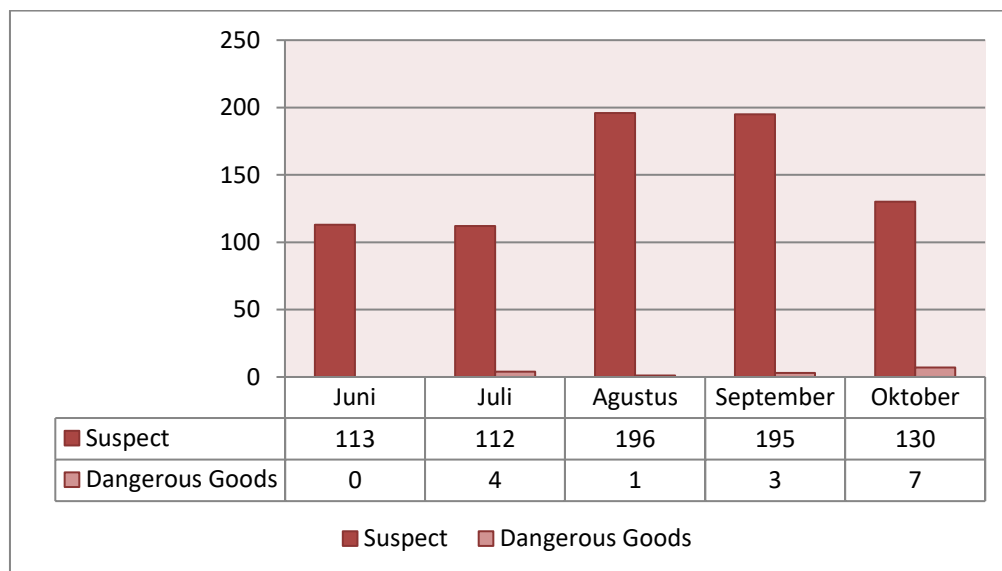
Didukung oleh pernyataan informan A-1 yang mengatakan

”Setiap hari kargo suspect itu pasti ada, untuk pengecekannya akan dilakukan dua kali melalui mesin x-ray dan *physical check*, apabila barang tersebut sudah di cek di mesin x-ray terdeteksi *dangerous*

goods namun setelah di cek secara *physical check* barang tersebut aman, maka ditempelkan label *security regulated agent* dan di *packing* ulang beserta label *security check* untuk mengatasi kecurigaan penerima apabila barang tersebut di bongkar ulang.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Ditambahkan oleh pernyataan informan A-4 yang mengatakan

"Saya pernah mengalami pengiriman yang tertunda karena barang saya masuk kategori kargo suspect. Padahal saya sendiri tidak tahu bahwa isinya termasuk kategori berbahaya, karena sebelumnya tidak pernah diberi informasi rinci oleh pengirim awal.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)



Gambar 4. 3 Diagram Perbandingan *Suspect* dan *Dangerous Goods*

Sumber : Data Sekunder, 2024

Perbandingan antara dangerous goods yang lolos kirim dengan barang suspect dangerous goods sangat signifikan, karena banyak yang tidak mengerti aturan pengiriman barang dangerous goods dengan benar. Sebelum barang dibolehkan untuk terbang ada pengecekan dahulu di Regulated Agent melalui mesin x-ray. Setelah barang dibongkar dimasukkan ke mesin x-ray. Apabila terdapat barang

yang tertolak akan terdeteksi pada mesin x-ray, dan barang tersebut di cek fisik apakah terbukti barang dangerous goods dengan di cek melalui buku dangerous goods. Setelah terbukti barang tersebut dinyatakan dangerous goods, maka diterbitkan berita acara untuk bukti ke customer. Barang di bawa ke EMPU untuk di rekap dan di wrapping untuk di kembalikan ke customer salah satunya jnt dan sicepat.

- d. Pengemasan yang tidak tepat dapat menyebabkan kebocoran, reaksi berbahaya, atau bahkan kebakaran. Barang berbahaya sering kali memerlukan kemasan khusus sesuai dengan jenisnya, seperti pengemasan tahan api atau kedap udara. Penting untuk mengetahui instruksi pengemasan yang sesuai dengan masing-masing kelas barang berbahaya, untuk menjaga keamanan selama pengangkutan. Staff operasional memberikan pendampingan dalam prosedur pengemasan yang dilakukan sesuai dengan petunjuk pengemasan IATA. Barang harus dikemas dengan baik, kedap udara, dan tidak mudah pecah atau bocor. Kegagalan pengemasan merupakan salah satu penyebab utama barang ditolak. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Air Express Head* sebagai berikut

“Pengiriman *dangerous goods* harus menggunakan *packing* khusus tersendiri, ada *seal bag*nya, ada *hazard* labelnya. Apabila terdapat dua kiriman kargo yang satu cairan mudah terbakar dan satunya kargo *danger when wet* seperti karbit tidak mungkin ditempatkan jadi satu dalam kardus palet karena ada aturannya pemisahan dengan jarak tertentu” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Harus memastikan bahwa kemasan, baik bagian dalam maupun luar, memenuhi standar spesifikasi dan telah lulus uji kinerja sesuai ketentuan UN. Cargo

Service Supervisor menginstruksikan staff yang mempunyai lisensi DG untuk melakukan pengecekan *packaging*, dan kargo DG nya secara teliti dan hati hati serta mengkoordinasikan dengan pihak *airlines*, GH, dan agen pengirim. Pengemasan sebagaimana dimaksud harus menggunakan kemasan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Memiliki standar mutu yang tinggi untuk memastikan keandalan dalam proses pengangkutan.
- b) Menggunakan bahan dan penutup yang dirancang dengan aman guna mencegah potensi kebocoran akibat faktor eksternal seperti perubahan suhu, kelembapan, tekanan, maupun getaran selama proses pengiriman.
- c) Memenuhi ketentuan terkait spesifikasi material serta konstruksi yang sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku.
- d) Spesifikasi Hazard Label, maksimal dimensi dalam box dengan ukuran 100 mm dan minimal 100 mm.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A-3 selaku Commercial Senior Officer sebagai berikut

“Pengemasan yang tepat harus sesuai dengan standar IATA, dengan contoh apabila pengiriman cairan harus menggunakan drigen yang tebal, di wrapping, kemudian menggunakan bubble wrap, kemudian menggunakan box sterefoam, dan terakhir di wrapping lagi untuk mengurangi kesalahan dalam pengemasan barang *dangerous goods*.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Kemasan yang digunakan untuk barang berbahaya yang bersentuhan langsung dengan muatan harus disesuaikan dengan karakteristik isi serta memiliki ketahanan terhadap bahan kimia atau reaksi yang mungkin ditimbulkan oleh barang tersebut. Sebelum digunakan, kemasan tersebut wajib melalui proses

pengujian yang dilakukan oleh lembaga pemerintah atau badan hukum yang berwenang di bidang pengujian kemasan. Hasil pengujian tersebut dibuktikan melalui sertifikat "*UN Specification Marking*" atau kode "*Limited Quantity*" sebagai tanda bahwa kemasan telah memenuhi standar internasional yang ditetapkan.

4.2.2 Dampak Terhambatnya Penanganan *Outgoing Dangerous Goods* dalam Pengiriman Kargo Udara di PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta

Hambatan dalam proses penanganan outgoing dangerous goods berdampak sangat signifikan terhadap berbagai aspek operasional dan manajerial di PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta. Penelitian ini menemukan bahwa dampaknya tidak hanya terbatas pada tingkat teknis operasional, tetapi juga menjangkau aspek strategis seperti reputasi perusahaan, hubungan dengan mitra maskapai, hingga potensi risiko keselamatan penerbangan. Berikut ini adalah uraian lengkap dari dampak-dampak tersebut:

a. Keterlambatan Proses Pengiriman

Setiap barang yang tidak memenuhi ketentuan DG harus diverifikasi ulang. Proses ini memakan waktu dan sering kali menyebabkan keterlambatan pengiriman ke maskapai. Dalam situasi tertentu, keterlambatan bisa menyebabkan barang tidak ikut dalam penerbangan sesuai jadwal, sehingga menimbulkan kekecewaan pelanggan dan ketidakefisienan dalam rantai pasok. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A-3 selaku Commercial Senior Officer sebagai berikut

“Beberapa kali barang yang datang tanpa dokumen lengkap akhirnya harus kami tahan, padahal seharusnya barang itu sudah

dikirim hari itu juga. Terpaksa ditunda karena harus menunggu verifikasi dan konfirmasi ulang dari pengirim.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Didukung oleh pernyataan informan A-1 yang mengatakan

” Kalau dokumen seperti MSDS atau Shipper’s Declaration tidak disertakan, kami tidak berani kirim. Prosedurnya jelas, jadi mau tidak mau harus ditunda. Kadang pelanggan marah, tapi kami tidak bisa langgar aturan.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman akibat penanganan

DG yang tidak sesuai prosedur merupakan masalah utama dalam operasional

logistik. Verifikasi dokumen yang tidak lengkap dan ketidaksesuaian barang

menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama sebelum barang dapat dikirimkan.

Akibatnya, barang tidak dapat masuk manifest pesawat sesuai jadwal, dan

perusahaan mengalami penumpukan kargo yang bisa berdampak pada arus

distribusi barang berikutnya. Hal ini menunjukkan urgensi dalam memperkuat

sosialisasi kepada pengirim mengenai kewajiban administrasi dokumen dan

deklarasi barang secara jujur dan akurat.

b. Beban Kerja Tambahan Bagi Petugas

Petugas outbound harus melakukan pengecekan manual terhadap isi kargo yang

mencurigakan. Dalam banyak kasus, mereka harus menghubungi pengirim,

meminta dokumen tambahan, memverifikasi MSDS, bahkan menolak barang.

Semua kegiatan ini menambah beban kerja dan mengurangi fokus terhadap

pengiriman reguler yang sudah sesuai prosedur.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A-2 sebagai Supervisor

Cargo Service sebagai berikut

“Kita kadang harus bongkar barang yang dicurigai, cari informasi soal jenis barangnya, dan kontak pengirim. Itu bisa makan waktu

sampai satu jam lebih, apalagi kalau banyak antrian.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Didukung oleh pernyataan informan A-3 yang mengatakan

” Yang bikin capek itu kalau harus ngejelasin ke pengirim berulang-ulang soal jenis barang yang mereka kirim. Sudah jelas baterai lithium harus lewat prosedur DG, tapi mereka bilang itu barang biasa.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Peningkatan beban kerja terhadap petugas lapangan menjadi salah satu dampak dominan dari kesalahan pengiriman DG. Petugas tidak hanya bertanggung jawab atas pemeriksaan fisik dan dokumen, tetapi juga harus memberikan edukasi singkat kepada pengirim, menolak barang yang tidak sesuai, serta membuat laporan administrasi. Hal ini menimbulkan kelelahan kerja, menghambat efektivitas proses operasional harian, dan meningkatkan potensi human error. Oleh karena itu, komunikasi awal dengan pengirim serta penerapan sistem *pre-alert* dan *pre-declaration* dapat mengurangi tekanan kerja petugas.

c. Risiko Keselamatan Penerbangan

Ini adalah dampak paling kritis. Barang DG yang tidak dikenali atau dideklarasikan bisa menyebabkan kebakaran, ledakan, atau kebocoran beracun di ruang kargo pesawat. Jika hal ini terjadi di udara, maka tidak hanya mengancam integritas barang, tetapi juga keselamatan kru dan penumpang.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku Branch Air Express Head sebagai berikut

“ Kita pernah temukan kiriman barang elektronik yang ternyata di dalamnya ada powerbank dan cairan flammable. Kalau itu lolos ke pesawat, sangat berbahaya. Untung petugas kita curiga dan cek ulang.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Didukung oleh pernyataan informan A-3 yang mengatakan

” Ada kiriman cat semprot yang disatukan dengan baju. Tidak ada label sama sekali. Kalau tidak dicek secara manual, bisa saja lolos. Ini jelas bahaya buat keselamatan penerbangan.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Dampak paling serius dari ketidaksesuaian penanganan DG adalah risiko terhadap keselamatan penerbangan. Barang-barang yang mengandung zat mudah terbakar, meledak, atau bersifat reaktif sangat berbahaya jika tidak dikenali dan tidak ditangani sesuai ketentuan. Jika lolos dan masuk ke dalam pesawat, konsekuensinya bisa berupa kebakaran, ledakan, atau kerusakan kargo secara menyeluruh. Karena itu, integritas verifikasi di lapangan dan ketegasan petugas dalam melakukan penolakan atau pemeriksaan tambahan merupakan garis pertahanan terakhir untuk menjaga keselamatan transportasi udara.

d. Citra dan Reputasi Perusahaan Terganggu

Tingginya angka penolakan pengiriman DG (746 item dari total 767 dalam 5 bulan) berpotensi menciptakan persepsi negatif dari pelanggan, regulator, dan mitra kerja. Meskipun kesalahan berasal dari pengirim, pelanggan tetap mengasosiasikan pengalaman buruk tersebut dengan pihak operator logistik.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan A-2 sebagai Supervisor Cargo Service sebagai berikut

“ Sering kali pelanggan kecewa dan komplain ke kita, padahal sebenarnya dokumen dari mereka yang salah. Tapi dari sisi mereka, yang penting barangnya terlambat, dan itu yang bikin mereka kecewa.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Didukung oleh pernyataan informan A-3 yang mengatakan

” Kalau kita terlalu sering menolak barang, nanti pelanggan kapok. Tapi kalau kita longgar, risikonya besar. Jadi memang serba salah.

Imbasnya bisa ke reputasi perusahaan juga.” (Wawancara tanggal 14 Mei 2025)

Kegagalan pengiriman atau keterlambatan akibat barang DG yang tidak sesuai sering kali tidak dipahami oleh pelanggan. Meski kesalahan berasal dari pihak pengirim, pelanggan tetap mengasosiasikan kegagalan dengan kinerja perusahaan logistik. Hal ini berisiko menurunkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, serta mencoreng citra perusahaan di mata mitra bisnis dan maskapai. Maka dari itu, edukasi secara proaktif kepada pelanggan, penerapan sistem filter awal, serta dokumentasi komunikasi yang baik dapat membantu menjaga reputasi perusahaan di tengah tantangan operasional.

4.3 Output Penelitian



Gambar 4. 4 Poster Peringatan Pengirim Barang Berbahaya

Sumber : Data Penelitian yang diolah, 2025

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan dan kelancaran proses pengiriman barang berbahaya (*Dangerous Goods* / DG), PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta menyusun sebuah media komunikasi visual berupa poster. Poster ini difungsikan sebagai sarana pemberitahuan dan peringatan yang bersifat langsung, jelas, serta mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses pengiriman, terutama para pengirim barang.

Tujuan utama dari penyusunan media ini adalah untuk menyampaikan pesan penting secara cepat dan efektif, guna mencegah terjadinya kesalahan prosedur seperti penyelundupan barang berbahaya ke dalam kargo umum (*general cargo*),

yang kerap menjadi sumber hambatan dalam proses *outgoing* DG. Selain itu, poster ini dirancang agar mampu mendorong perilaku yang patuh terhadap prosedur pengiriman dan meningkatkan kesadaran akan tanggung jawab pengirim.

A. Judul Poster

"Perhatian Pengirim Barang Berbahaya!" Judul tersebut ditulis dalam huruf kapital dan ditekankan secara visual agar langsung menarik perhatian mata pembaca. Penggunaan kata "Perhatian" dimaksudkan untuk memberi sinyal bahwa isi informasi bersifat penting dan perlu segera diperhatikan, terutama oleh pihak pengirim yang mungkin belum memahami seluruh kewajiban pengiriman DG.

B. Isi Pesan dalam Poster

Beberapa poin kunci yang ingin disampaikan dalam poster adalah:

1. Pentingnya Prosedur dan Kelengkapan Dokumen. Poster mengingatkan bahwa barang berbahaya wajib dikirim dengan prosedur khusus dan memenuhi persyaratan dokumen yang lengkap. Hal ini tidak hanya untuk memenuhi standar keselamatan, tetapi juga guna menghindari keterlambatan dan penolakan yang merugikan semua pihak.
2. Kepatuhan sebagai Faktor Kunci Kelancaran. Poster mengajak pengirim untuk memahami bahwa mengikuti prosedur tidak hanya bentuk kepatuhan regulasi, tetapi juga demi kelancaran proses logistik secara keseluruhan.
3. Larangan Tegas Terhadap Pelanggaran. Salah satu peringatan paling penting dalam poster adalah larangan keras untuk tidak mencampurkan barang DG ke dalam kiriman umum. Poster menegaskan bahwa tindakan seperti ini bukan

hanya pelanggaran administratif, tetapi juga bisa mengancam keselamatan penerbangan dan berdampak hukum.

4. Sanksi bagi Pelanggar. Untuk menambah efek jera, dicantumkan bahwa pihak yang terbukti melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi tertentu. Ini bertujuan untuk memperkuat komitmen pengirim terhadap kepatuhan prosedur.

C. Dampak dan Tujuan Poster

Penerbitan dan penyebaran poster ini memiliki beberapa tujuan penting, antara lain:

1. Menumbuhkan kesadaran kolektif bahwa dokumen pengiriman harus diisi secara jujur dan sesuai dengan isi barang.
2. Mengurangi risiko kesalahan atau manipulasi data, seperti menyembunyikan barang berbahaya ke dalam kargo biasa.
3. Mencegah gangguan operasional akibat keterlambatan pengiriman, penolakan, atau pemeriksaan ulang karena ketidaksesuaian isi barang.
4. Memastikan bahwa proses pengiriman berjalan sesuai standar keselamatan internasional, terutama yang diatur oleh IATA.
5. Mendukung terciptanya lingkungan kerja logistik yang lebih tertib, aman, dan efisien.

Dengan pendekatan visual yang persuasif dan bahasa yang tegas, diharapkan poster ini mampu meningkatkan kesadaran serta tanggung jawab pengirim dalam menyampaikan informasi secara akurat sejak awal proses pengiriman.