

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menurut Anggraeni dan Rachmawati (2022), transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang aktivitas masyarakat, khususnya dalam mengatasi keterbatasan jarak yang sulit ditempuh. Agar transportasi dapat berfungsi secara maksimal, ketersediaan sarana dan infrastruktur yang memadai menjadi faktor utama yang harus diperhatikan. Infrastruktur seperti jalan raya, jembatan, pelabuhan, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya harus dirancang, dibangun, dan dirawat dengan baik agar dapat menunjang kelancaran mobilitas masyarakat. Dengan adanya infrastruktur yang memadai, transportasi dapat berjalan secara efektif, aman, dan efisien. Selain itu, keberadaan transportasi yang didukung infrastruktur yang baik juga berkontribusi dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi, memperluas konektivitas antarwilayah, dan mendorong kesejahteraan sosial.

Pengiriman adalah proses mendistribusikan produk, baik barang maupun jasa, dari produsen kepada konsumen. Kegiatan ini merupakan bagian dari sistem pemasaran yang bertujuan untuk memudahkan penyampaian produk dari pihak yang memproduksi hingga diterima oleh konsumen. Pengiriman yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa produk sampai tepat waktu dan dalam kondisi yang baik, sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan optimal (Rahmatuloh, Revanda, 2022).

Menurut Soimun & Navianti (2022), pengiriman barang dilakukan sesuai dengan kebutuhan setiap individu, seperti pengiriman dokumen, makanan, barang

pribadi, dan lain sebagainya. Selain itu, minat masyarakat Indonesia terhadap jasa pengiriman barang, baik untuk kargo umum maupun khusus, terus meningkat. Ketika berbicara tentang pengiriman barang, kecepatan pengiriman menjadi hal yang sangat diperhatikan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kecepatan pengiriman adalah pemilihan moda transportasi. Secara umum, ada tiga jenis transportasi yang digunakan untuk pengiriman barang, yaitu transportasi darat, laut, dan udara, masing-masing dengan keunggulan dan kekurangannya.

Layanan jasa pengiriman kini menjadi kebutuhan yang sangat penting, terutama di era modern yang serba canggih seperti sekarang. Masyarakat selalu mencari kemudahan, karena perkembangan teknologi di era globalisasi mendorong pola hidup yang lebih menyukai segala sesuatu yang instan. Jasa pengiriman barang hadir sebagai solusi praktis bagi mereka yang menginginkan kemudahan dalam mengirimkan berbagai jenis barang, terutama ketika berkaitan dengan keterbatasan akses ke daerah-daerah tertentu. Jasa ini sangat efisien untuk mengirimkan barang ke wilayah yang sulit dijangkau secara mandiri oleh masyarakat. Selain itu, tingginya mobilitas penduduk dalam saling mengirimkan barang dari satu daerah ke daerah lain membuat jasa pengiriman barang menjadi bagian yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat (Kusaimah, 2021).

Menurut Soimun & Navianti (2022), moda transportasi jalur udara memiliki waktu pengiriman yang relatif cepat, yang membuatnya menjadi salah satu opsi untuk mengirimkan barang dengan cepat, dan juga menyatakan bahwa pengirim cenderung memilih moda transportasi jalur udara untuk mengirimkan barang dengan ukuran ringan yang berharga tinggi. Bandar udara adalah sarana penting untuk transportasi udara.

Jasa Pengiriman Transportasi Udara ialah layanan jasa pengiriman yang menggunakan transportasi udara, yaitu pesawat terbang, untuk mengirimkan barang dari tempat asal ke tujuan transportasi kargo udara merupakan jantung dari sistem perdagangan global. Pelayanan angkutan internasional dapat dilakukan melalui angkutan udara. Pelayanan kargo udara memungkinkan lebih banyak fleksibilitas dalam hal ruang, dimensi dan berat. Segala jenis produk dengan ukuran dan berat berbeda dapat dikirimkan melalui angkutan udara (Madani & Sahara, 2023).

Menurut Achir, Suryawan, Maulina, dan Tannady (2022), kargo udara merupakan pengiriman barang yang dapat dilakukan melalui maskapai penerbangan atau agen kargo (freight forwarder). Freight forwarder bertanggung jawab untuk mengatur pengiriman barang dari satu atau beberapa pemilik, mengumpulkan barang, dan mengirimkannya ke tujuan akhir dengan menggunakan berbagai moda transportasi. Mereka juga memberikan layanan konsultasi terkait pengiriman dan pengangkutan barang.

Menurut IATA (*International Air Transport Association*) dalam *Airport Handling Manual* (AHM), kargo dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu *General Cargo*, *Spesial Cargo*, dan produk kargo khusus. *General Cargo* merujuk pada barang yang dikirim tanpa perlakuan khusus, mengikuti prosedur pengiriman standar. Sebaliknya, kargo spesial memerlukan penanganan ekstra karena berpotensi membahayakan keselamatan, kesehatan, atau properti seseorang. Selain itu, produk kargo khusus seperti *express cargo*, pengiriman kurir, dan layanan pengiriman hari yang sama, dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengiriman cepat dengan prosedur yang lebih ketat (Nurzadqy et al., 2022).

Pengiriman *Special Cargo* pada dasarnya mengikuti langkah-langkah yang hampir sama dengan pengiriman *General Cargo*, mulai dari pelanggan yang datang, menimbang barang, kemudian petugas melakukan pemesanan kargo pesawat, pemberian label, dan penandaan barang. Namun, untuk pengiriman *Special Cargo*, terdapat prosedur tambahan seperti pengemasan yang lebih hati-hati dan dokumen tambahan, misalnya surat karantina untuk hewan, tumbuhan, dan jenazah yang dikeluarkan oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP). Untuk pengiriman jenazah, diperlukan juga surat jalan dari kepolisian, surat formalin, surat antigen dari rumah sakit, serta peti yang harus dibungkus dengan rapat. Untuk pengiriman hewan, dibutuhkan surat pembebasan tanggung jawab. Selain itu, dalam pengiriman *Special Cargo*, petugas harus memisahkan kargo ini selama proses antrian di terminal kargo, dan menyusunnya di area khusus agar tidak tercampur dengan kargo biasa.

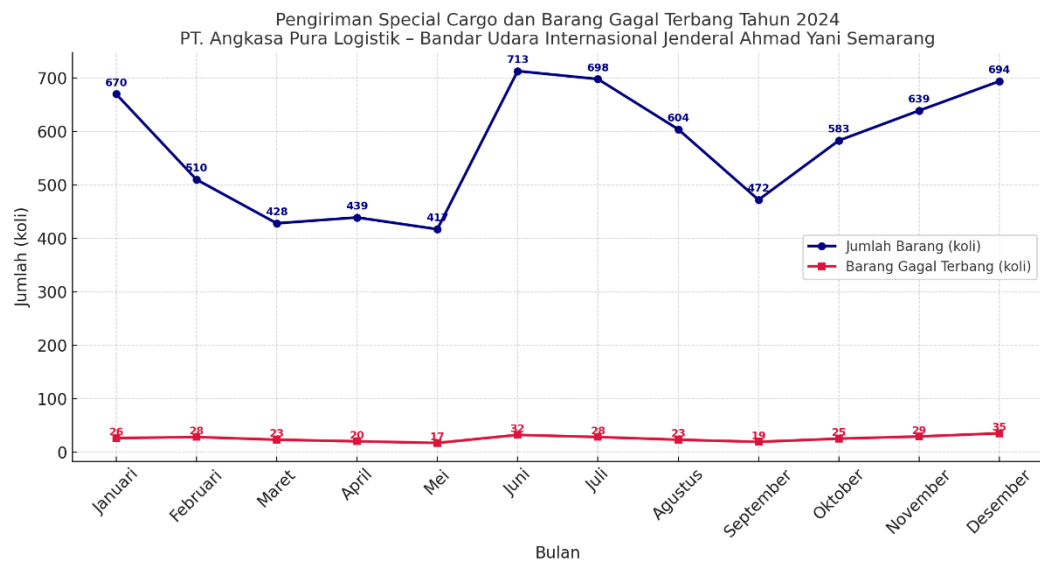
PT. Angkasa Pura Logistik adalah perusahaan logistik terkenal di Indonesia yang bergerak dalam bidang logistik. Logistik, juga dikenal sebagai "kargo", mencakup semua barang (barang) yang dikirim melalui udara (pesawat terbang), laut (kapal), atau darat (truk kontainer) yang biasanya diperdagangkan baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang merupakan sebuah bandar udara yang terletak di Semarang, Jawa Tengah. Pada saat ini pengelolaan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura Logistik yang memberikan pelayanan berupa pergudangan, penanganan kargo, pengiriman kargo, operator terminal kargo, Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU), dan lainnya. (Noerhaeni, N dan Dewantari A, 2024)

Prosedur yang efektif dalam pengelolaan pengiriman barang adalah prosedur yang mudah dipahami serta dapat diterapkan secara praktis oleh seluruh pihak yang terlibat. Dalam proses pengiriman *Special Cargo*, alur penanganannya secara umum hampir serupa dengan pengiriman *General Cargo*, yang dimulai dari kedatangan pelanggan, proses penimbangan barang, pemesanan ruang kargo pesawat oleh petugas, hingga pelabelan dan penandaan barang. Meskipun demikian, pengiriman *Special Cargo* memerlukan prosedur tambahan, khususnya dalam aspek pengemasan serta kelengkapan dokumen. Beberapa jenis barang seperti hewan, tumbuhan, dan jenazah memerlukan dokumen khusus berupa surat karantina dari Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP). Untuk jenazah, dokumen yang harus dilampirkan mencakup surat jalan dari kepolisian, surat keterangan formalin, hasil tes antigen dari rumah sakit, serta peti jenazah yang harus dibungkus menggunakan plastik wrapping. Sementara itu, pengiriman hewan hidup juga wajib disertai dengan surat pembebasan pertanggungjawaban dari pengirim. Selain itu, petugas terminal kargo memiliki tanggung jawab untuk memisahkan *Special Cargo* dari kargo umum dalam antrean, dengan menyediakan area khusus penempatan guna mencegah pencampuran dan memastikan barang-barang tersebut memperoleh perlakuan sesuai standar keselamatan dan penanganan khusus yang ditetapkan.

Tabel 1. 1 Pengiriman *Special Cargo* 2024

Pengiriman <i>Special Cargo</i> Tahun 2024		
Bulan	Koli	Gagal Terbang/Tertolak
Januari	670	26 koli
Februari	510	28 koli
Maret	428	23 koli
April	439	20 koli
Mei	417	17 koli
Juni	713	32 koli
Juli	698	28 koli
Agustus	604	23 koli
September	472	19 koli
Oktober	583	25 koli
November	639	29 koli
Desember	694	35 koli
Total	6867	305 koli

Sumber : PT APLOG Semarang, 2024



Sumber : PT APLOG Semarang, 2024

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan Supervisor Operasional, ditemukan sejumlah permasalahan yaitu keterlambatan pengiriman barang menjadi masalah signifikan yang mempengaruhi efisiensi operasional kepuasan pelanggan. Dalam proses penanganan *special cargo*, di antaranya adalah ketidaklengkapan dokumen pendukung seperti surat karantina untuk hewan dan tumbuhan serta surat keterangan formalin untuk pengiriman jenazah. Selain itu, pengemasan barang yang tidak sesuai standar prosedur turut menjadi kendala yang dapat memicu keterlambatan pengiriman, penundaan keberangkatan kargo, hingga potensi penolakan muatan oleh maskapai. Permasalahan lain yang muncul adalah penggabungan barang konsolidasi ke dalam satu karung, yang saat melalui pemeriksaan x-ray teridentifikasi sebagai *special cargo*, sehingga memerlukan dokumen khusus yang belum dilengkapi.

PT Angkasa Pura Logistik Semarang beroperasi di Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani, yang merupakan salah satu pintu gerbang utama lalu lintas barang dan penumpang di wilayah Semarang, sekitarnya,

serta Provinsi Jawa Tengah. Pada tahun 2024, perusahaan ini tercatat menangani sebanyak 6.867 koli *Special Cargo*, yang tentunya memerlukan penerapan prosedur pengiriman sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan klasifikasi jenis barang sejak tahap awal penerimaan. Meskipun demikian, dalam praktiknya, masih ditemukan sejumlah kendala dalam proses penanganan *Special Cargo* di PT Angkasa Pura Logistik Semarang.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan sebelumnya, penulis memandang penting untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai implementasi standar operasional dalam proses pengiriman *Special Cargo*. Oleh karena itu, penulis menetapkan fokus penelitian dalam tugas akhir ini dengan judul **“Analisis Proses Penanganan *Special Cargo Outgoing* PT Angkasa Pura Logistik Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.”**

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses penanganan *special cargo outgoing* pada PT. Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?
2. Apa saja kendala proses penanganan *special cargo outgoing* pada PT. Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses penanganan *special cargo outgoing* pada PT. Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang
2. Untuk mengetahui apa saja kendala proses penanganan *special cargo outgoing* pada PT. Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai teori dan praktik penerapan prosedur penanganan pengiriman *Special Cargo* di PT. Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana untuk mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa studi, serta sebagai bagian dari pemenuhan syarat penyusunan tugas akhir pada Program Studi Diploma IV Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.

2. Bagi Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah yang bermanfaat bagi mahasiswa Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro, khususnya dalam memahami lebih dalam mengenai praktik pengelolaan dan prosedur penanganan *Special Cargo* dalam industri logistik udara.

3. Bagi PT. Angkasa Pura Logistik

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi SDM PT. Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam mengevaluasi dan meningkatkan prosedur penanganan *Special Cargo* yang dapat memahami proses dan tantangan yang ada, perusahaan dapat melakukan perbaikan operasional, meningkatkan kualitas pelayanan secara lebih profesional dan efisien.