

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat PT Angkasa Pura Logistik

PT Angkasa Pura I (Persero) merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam pelayanan lalu lintas udara dan bandar udara di Indonesia sejak tahun 1962. PT Angkas Pura 1 (Persero) menghadirkan anak perusahaan PT Angkasa Pura Logistik (APLOG) pada tahun 2012.



Gambar 4. 1 Logo PT. Angkasa Pura Logistik

Sumber : PT Angkasa Pura Logistik, 2025

PT Angkasa Pura Logistik (APLOG) adalah perusahaan *supplychain* atau rantai pasok terbaik di Indonesia. Berdiri sejak 06 Januari 2012, APLOG hadir dengan pelayanannya yang terintegrasi di berbagai moda angkutan udara, darat, dan laut. Pada awalnya APLOG berfungsi sebagai *Strategic Business Unit* (SBU). APLOG mulai beroperasi dan berkembang pesat dengan menginvestasikan teknologi dan orang untuk menjadi perusahaan rantai pasok terbaik di Indonesia.

PT Angkasa Pura Logistik (APLog) saat ini memiliki total 18 kantor cabang di Indonesia yang terletak di Jakarta (CGK), Batam (BTH), Semarang (SRG), Solo (SOC), Yogyakarta (YIA), Surabaya (SUB), Denpasar (DPS), Lombok (LOP), Kupang (KOE), Jayapura (DJJ), Biak (BIK), Ambon (AMQ), Manado (MDC),

Gorontalo (GTO), Kendari (KDI), Makasar (UPG), Banjarmasin (BDJ), dan Balikpapan (BPN). Bahkan PT Angkasa Pura Logistik memiliki satu kantor cabang di luar negeri yaitu di Singapura (SIN). PT Angkasa Pura Logistik (APLog) berkomitmen untuk menerapkan *Good Corporate Governance* secara konsisten guna mencapai level tertinggi dalam mencapai pelaksanaan etika kerja, budaya perusahaan, dan etika usaha. Terdapat makna dari logo perusahaan yang memiliki dua warna dan bentuk pita. Warna jingga pada logo bermakna progresif, hangat, dan enerjik. Sedangkan bentuk pita diartikan perusahaan dapat memberikan layanan terbaik bagi konsumen dalam bidang logistik.

4.1.2. Bidang Usaha PT. Angkasa Pura Logistik

APLOG bergerak di bidang usaha yaitu dalam bidang Pengiriman Logistik dan Terminal Kargo diatur untuk mendukung operasi bandara, peningkatan layanan konsumen, dan keselamatan penerbangan. APLOG memiliki bidang layanan terintegrasi untuk menjalankan bidang usahanya tersebut antara lain:

1. Regulated Agent (RA)

Merupakan layanan pemeriksaan keamanan pengiriman kargo udara dan keselamatan penerbangan dengan mengeluarkan *Consignment Security Declaration* (CSD) dan pemeriksaan kargo melalui X-Ray.

2. Pergudangan

Pergudangan PT Angkasa Pura Logistik berfokus untuk memantau dan menjaga barang inventaris pelanggan dengan *Warehouse Management System* (WMS) untuk memberikan informasi *real time*.

3. *Total Baggage Solution (TBS)*

Merupakan layanan *wrapping* dan *strapping* yang diberikan perusahaan yang terletak di terminal keberangkatan penumpang.

4. Pengiriman Multimoda

Layanan ini dihadirkan untuk menangani ekspor impor melalui moda angkutan udara, darat, laut serta pengiriman *door to door*, bea cukai, dan konsolidasi paket.

5. Operator Terminal Kargo

Merupakan layanan yang dihadirkan perusahaan untuk proses bongkar muat barang serta tempat penimbunan barang sebelum diangkut ke dalam kargo pesawat.

6. *Air Freight*

Merupakan layanan penerbangan khusus kargo dengan menggunakan pesawat *Freight*.

7. Kurir Express

PT Angkasa Pura Logistik menghadirkan layanan *SiAP Express* untuk segmen *Business to Business (B2B)* dengan layanan pengiriman *door to door* dengan waktu yang lebih singkat.

4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

4.1.3.1. Visi

Visi adalah bentuk statement yang gambaran dan jawaban mengenai suatu kondisi atau citra perusahaan yang ingin diwujudkan di masa mendatang (Fred, 2011). Adapun visi dari PT Angkasa Pura Logistik adalah:

“Leading Logistics Partner” yang berarti PT Angkasa Pura Logistik ingin menjadi Partner Layanan Logistik Terkemuka.

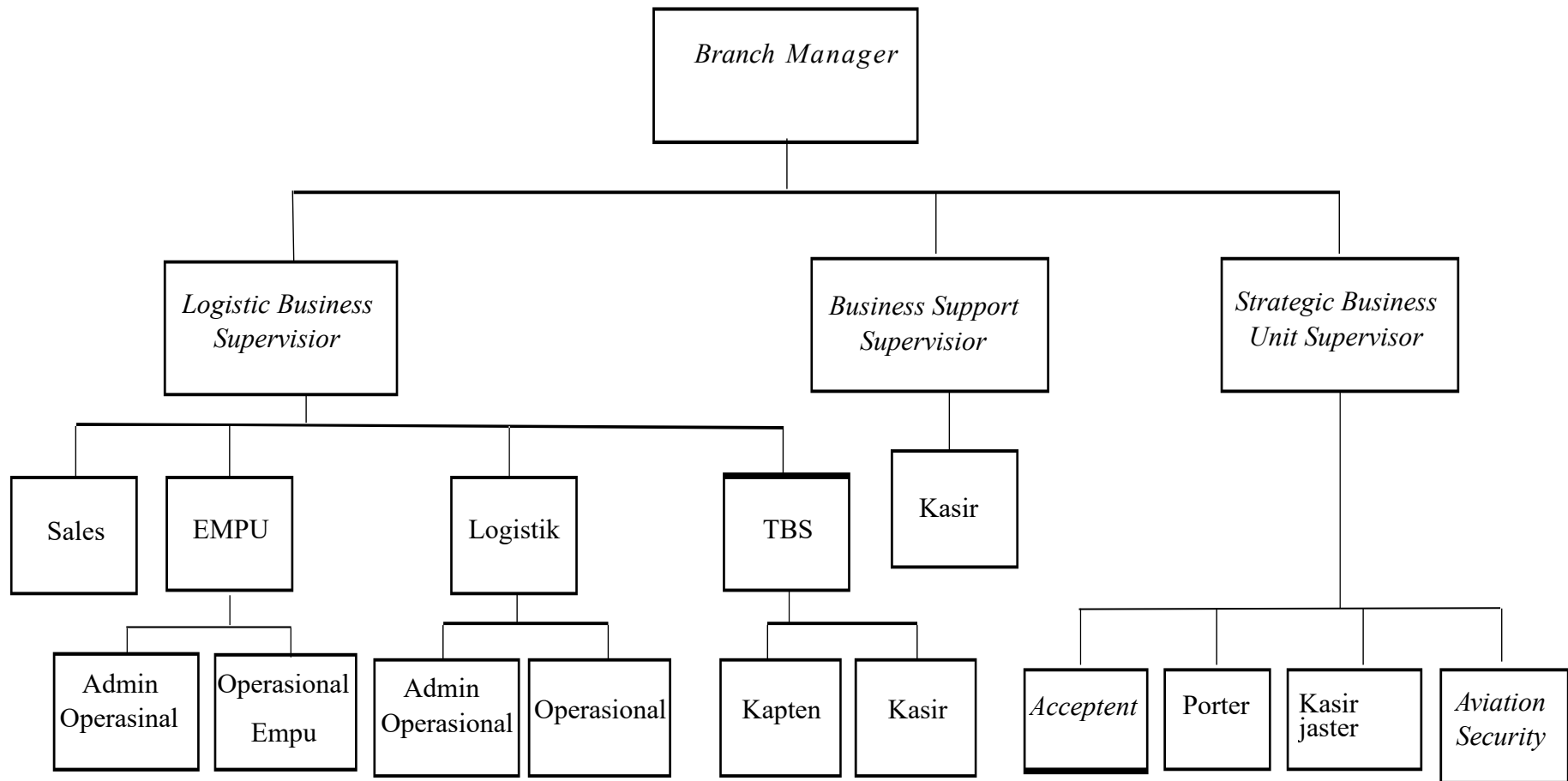
4.1.3.2. Misi

Misi adalah sebuah susunan rencana yang mendeskripsikan tentang alasan sebuah perusahaan tersebut dibentuk atau dibuat. Misi tersusun atas hal pokok yang ingin dicapai sebuah perusahaan untuk menunjang tercapainya visi yang ditetapkan (Fred, 2011). Adapun misi dari PT Angkasa Pura Logistik adalah:

1. Menyediakan solusi logistik yang terintegrasi di sepanjang rantai pasok melalui jangkauan bisnis terluas di seluruh Indonesia.
2. Mencapai dan mempertahankan operation 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. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan sebuah susunan hubungan antar posisi kepemimpinan yang terdapat dalam sebuah organisasi perusahaan. Hal tersebut dibentuk dari hasil pertimbangan dan kesadaran tentang pentingnya penentuan kekuasaan, tanggung jawab seseorang, dan spesialisasi pada tiap anggota perusahaan (Budiasih, 2018). Adapun struktur organisasi pada APLOG Kantor Cabang Semarang adalah sebagai berikut :



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang

Sumber : Dokumen pribadi, 2025

Berikut adalah tugas dan wewenang dari karyawan:

1. *Branch Manager*

- a. Memimpin, merumuskan kebijakan, merencanakan, menjalankan, mengendalikan serta mengembangkan kantor cabang secara terpaduan sesuai dengan prinsip dan ketentuan pengelolaan perusahaan.
- b. Menyiapkan rencana kerja, anggaran, menyampaikan pertanggungjawaban kinerja, operasi, keuangan serta sumber daya pendukung berdasarkan cara dan waktu yang telah ditetapkan.
- c. Memimpin peningkatan kinerja dan memastikan efektivitas kinerja di bidang logistic, domestic cargo, service, international cargo service, keuangan serta administrasi.
- d. Mengelola fungsi sumber daya dan fasilitas pendukung serta berperan aktif dalam pengendalian mutu, mitigasi risiko usaha, ketertiban, keamanan, kesehatan, keselamatan, pencegahan pencemaran dan konservasi lingkungan atau program kerja lain.
- e. Membangun networking secara professional dan harmonis dengan *stakeholder*.
- f. Mewakili perusahaan dan badan lain di luar perusahaan atau persetujuan direksi.

2. *Business Support Supervisor*

- a. Mengelola segala administrasi yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan PT Angkasa Pura Logistik salah satunya seperti pembuatan PAS Bandara dan surat-surat.

- b. Membuat rekapitulasi pemasukan dan pengeluaran pada seluruh kegiatan yang dilakukan perusahaan.

3. *Logistics Business Supervisor*

- a. Mengontrol dan memastikan efektivitas operasional jasa logistik kargo/konsolidator, kurir dan distribusi, ekspor impor, terminal service (EMPU dan TBS) serta kegiatan lain.
- b. Memastikan pencapaian target operasi logistik sesuai dengan arah dan sasaran strategi bisnis perusahaan.
- c. Memastikan pencapaian indeks kepuasan pelanggan (CSI).
- d. Menaungi beberapa divisi yang ada di kantor Angkasa Pura Logistik Semarang seperti *sales*, admin logistik, TBS, EMPU dan operasional logistik.

4. Sales

- a. Memastikan kelengkapan database pelanggan.
- b. Memastikan penguasaan pengetahuan tentang produk.
- c. Memastikan pengelolaan pengeluaran barang dari terminal kargo.

5. Admin Logistic

- a. Memastikan update informasi mengenai harga, produk, jadwal, persyaratan keamanan dan keselamatan barang kiriman.
- b. Memastikan penanganan order customer sesuai prosedur.

6. Total Baggage Solution (TBS)

- a. Memberikan layanan berupa kenyamanan bagi penumpang dengan bagasi sebagai prioritas utama serta layanan one step solution bagi seluruh penumpang yang membawa bagasi.

- b. Memastikan ulang barang yang masuk ke terminal kargo telah dimasukkan ke dalam pesawat sesuai dengan keberangkatan penumpang.

7. Ekspedisi Muatan Udara (EMPU)

- a. Melayani jasa pengiriman barang melalui udara dengan regulated agent.
- b. Menerima informasi booking barang outgoing dari pelanggan.

8. Operasional Logistik

- a. Memastikan pengambilan barang baik dari dalam maupun luar lingkungan bandara
- b. Memastikan penanganan barang sesuai dengan permintaan dan kebutuhan pelanggan.
- c. Memastikan ketepatan penanganan barang
- d. Memastikan keamanan barang yang ditangani.

9. Acceptance

- a. Menerima kargo serta dokumen pengangkutan dan memeriksa keabsahannya, melaksanakan penimbangan, pemeriksaan marka, label, kemasan serta fisik kargo.
- b. Memasukkan data kargo yang akan dikirim dari pengiriman pada SITEK.
- c. Mengkoordinir kegiatan penanganan kegiatan penerimaan kargo.
- d. Melaksanakan koordinasi internal (antar petugas perusahaan logistic) dan/atau eksternal (Bea dan Cukai, karantina.hewan/tumbuhan, pengangkut atau ground handling, pengirim sertapetugas keamanan).

10. Porter

- a. Membantu acceptant dalam pemindahan barang kargo dari moda transportasi darat ke acceptance area.
- b. Menyiapkan peralatan *Unit Load Device* (ULD) yang akan digunakan untuk pemuatan barang kargo (*build up*).
- c. Melaksanakan penyimpanan serta pengaturan kargo pada storage untuk barang kargo yang menunggu pemberangkatan lanjut sesuai dengan penyimpanan kargo.
- d. Melaksanakan penempatan kargo pada staging area bagi kargo yang siap diberangkatkan.

11. Kasir Jaster

- a. Menerima pembayaran dari pelanggan.
- b. Melakukan input transaksi pembayaran ke system.
- c. Melakukan setoran pendapatan harian ke pihak bank
- d. Melakukan pencatatan berita acara harian dan melakukan pelaporan setoran.

12. Aviation Security

- a. Melaksanakan pengawasan dan pemeriksaan terhadap kargo yang akan diberangkatkan dan dikeluarkan dari daerah terbatas karena adanya pembatalan pemberangkatan dengan menggunakan peralatan security atau dengan cara manual.
- b. Memberi tanda dengan menempelkan stiker security check atau dengan cara lain pada kargo yang telah dilakukan pemeriksaan serta dinyatakan aman.

- c. Menolak setiap kargo yang tidak memenuhi persyaratan pengangkutan dapat mengancam keselamatan dan keamanan penerbangan serta menolak setiap barang yang berdasarkan Undang- Undang dilarang untuk dikirim, diperjual belikan atau diperdagangkan serta melaporkannya kepada pihak yang berwenang.
- d. Melaporkan setiap peristiwa atau kejadian yang memerlukan penanganan tindak lanjut kepada atasannya.

13. Supervisor Strategic Business Unit

- a. Melakukan pengawasan pada kegiatan operasional Terminal Cargo
- b. Melakukan koordinasi dengan beberapa pihak eksternal dan internal dalam kelancaran operasional Terminal Cargo.
- c. Pemantauan terhadap pencapaian target kinerja keamanan dan keselamatan cargo maupun pegawai, dan efisiensi proses dan biaya dalam Terminal Cargo.
- d. Memonitor data produksi pada Sistem Teknologi Terminal Cargo Generasi 2 (SITEK G2) untuk data yang outstanding (Open Release, Cancel).

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1. Alur Penanganan Special Cargo Outgoing di PT Angkasa Pura Logistik

Semarang

Penanganan kargo khusus ini memerlukan perhatian lebih dibandingkan kargo biasa karena sifat barang yang cenderung sensitif, mudah rusak, atau membutuhkan kondisi tertentu dalam pengangkutannya. Oleh karena itu, setiap tahapan penanganan dilakukan mengikuti prosedur yang terstandarisasi, baik berdasarkan SOP internal perusahaan maupun regulasi dari maskapai dan lembaga internasional seperti *International Air Transport Association (IATA)*. Dalam bab ini akan diuraikan tahapan alur kerja, pihak-pihak yang terlibat, kendala yang muncul di lapangan, serta sejauh mana pelaksanaan prosedur tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Noerhaeni dan Dewantari (2024), alur *penanganan special cargo* meliputi penerimaan *special cargo* dari pihak EMPU pengirim, melakukan koordinasi dengan petugas *airlines/ground handling*, melakukan pengecekan kelengkapan dokumen; Pengecekan dan pengukuran packing dari *special cargo*, pengecekan label pada packing *special cargo*, melakukan *X-Ray*, menempatkan *special cargo* pada area *build up*, melakukan proses *build up special cargo*, melakukan proses *build up check list*, pembuatan *Notification to Captain (NOTOC)*, melakukan serah terima dengan petugas *airlines / ground handling*.

Berdasarkan proses penelitian dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi ditemukan hasil sebagai berikut :

1. Penerimaan *Special cargo* dari pihak EMPU pengirim

Proses penanganan *special cargo* diawali dengan petugas menerima barang kiriman dari pihak Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) sebagai pengirim resmi. Setelah diterima, barang tersebut kemudian diproses lebih lanjut mengikuti prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar operasional pengiriman kargo udara. Tahap ini mencakup pemeriksaan awal terhadap identitas pengirim, jenis barang, serta kondisi fisik kemasan untuk memastikan bahwa barang layak untuk masuk ke tahap penanganan selanjutnya dan memenuhi persyaratan pengangkutan sesuai kategori *special cargo*. Hal tersebut diperkuat hasil wawancara dengan informan A – 1 selaku *Strategic Business Unit Supervisor* mengatakan :

“Penanganan awal *special cargo outgoing* dimulai dengan menerima kargo dari pihak Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU), dilanjutkan dengan pemeriksaan kemasan untuk memastikan kesesuaian dengan standar keamanan. Jika kemasan tidak memenuhi ketentuan, kargo akan dikembalikan ke EMPU untuk diperbaiki atau dikemas ulang. Selain itu, dokumen pendukung seperti surat karantina, dokumen formalin, dan dokumen vaksin wajib dilampirkan sesuai jenis barang yang dikirim.” (Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Pernyataan tersebut juga didukung dari hasil wawancara dengan informan A – 2 selaku Terminal Kargo *Acceptance* mengatakan :

“Barang dari pelanggan pertama-tama disertai dengan dokumen PTI (Pemberitahuan Tentang Isi) dan ditimbang di EMPU, kemudian dibawa ke terminal kargo untuk ditimbang ulang oleh petugas acceptance. Untuk kargo hewan, dokumen pendukung seperti surat karantina, checklist AVI, dan dokumen vaksin diserahkan kepada acceptance. Setelah penimbangan, petugas mencetak BTB (Bukti Timbang Barang) yang kemudian dibawa ke ruang manifest untuk proses input data dan penyimpanan ke gudang. Barang lalu dipindahkan oleh porter ke area special cargo dan dilakukan proses build-up ke gerobak oleh petugas checker.” (Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025)
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Selain itu, wawancara dengan informan A – 3 selaku *Staff*

Operasional EMPU mengatakan :

“Untuk *special cargo*, barang yang datang terlebih dahulu dicek detail isinya, lalu dilakukan pengemasan sesuai standar. Selanjutnya, dokumen diperiksa untuk memastikan kelengkapan dan kesesuaiannya, kemudian diterbitkan SMU (Surat Muatan Udara) dan PTI (Pemberitahuan Tentang Isi). Setelah customer menyelesaikan pembayaran di kasir, barang dibawa ke terminal kargo untuk ditimbang. Setelah penimbangan, barang melewati proses x-ray, dan jika semua dokumen lengkap, dilakukan serah terima dokumen ke pihak maskapai untuk proses input data.”
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Berdasarkan observasi di lapangan, terlihat bahwa barang yang diterima tidak selalu disertai dengan dokumen lengkap sesuai jenis kargo. Beberapa pengirim datang tanpa dokumen wajib seperti surat karantina (untuk hewan/tumbuhan) atau surat formalin (untuk jenazah). Barang juga belum tentu dikemas dengan benar, sehingga petugas harus melakukan pemeriksaan tambahan terhadap kondisi kemasan. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, barang akan dikembalikan kepada pengirim untuk diperbaiki. Proses ini memerlukan waktu tambahan dan dapat menyebabkan antrean penerimaan.

Berdasarkan wawancara dengan petugas EMPU dan supervisor terminal, serta observasi di lokasi, dapat disimpulkan bahwa tahap penerimaan *special cargo* masih menghadapi tantangan, terutama terkait ketidaksiapan pengirim dalam hal kelengkapan dokumen dan pengemasan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman pengirim terhadap prosedur pengiriman *special cargo* yang lebih kompleks dibanding kargo biasa.

Akibatnya, proses penerimaan menjadi tidak efisien dan menghambat alur penanganan berikutnya.

3. Melakukan koordinasi dengan petugas *airlines/ground handling*

Langkah yang dilakukan untuk memastikan kelancaran proses pengiriman *special cargo* adalah dengan melaksanakan koordinasi secara intensif dengan petugas maskapai (*airlines*) maupun *ground handling*. Koordinasi ini bertujuan untuk menyinkronkan jadwal penerbangan, memastikan kesiapan fasilitas penanganan di lapangan, serta menghindari potensi hambatan operasional seperti kelebihan muatan (*overload*) atau keterlambatan dalam proses serah terima barang. Melalui komunikasi yang efektif antara pihak terminal kargo dan maskapai, proses distribusi dapat berjalan lebih efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan A-1 selaku *Strategic Bisnis Unit Supervisor* mengatakan :

“Koordinasi itu bagian penting dari SOP. Kita selalu pastikan semua data dan kondisi barang disampaikan ke airline sebelum proses serah terima. Kalau ada barang yang harus diprioritaskan, misalnya barang medis atau hewan, kita langsung sampaikan ke ground handling biar diproses lebih dulu dan ditempatkan sesuai standar.”

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Hal tersebut juga diungkapkan oleh informan A-2 selaku Terminal Kargo *Acceptance* :

“Iya, koordinasi dengan petugas airline dan ground handling itu penting banget. Kita biasanya kasih info soal jenis barang, berat, sama dokumen pendukungnya. Apalagi kalau *special cargo* kayak hewan hidup atau barang farmasi, harus ada penanganan khusus, jadi komunikasi harus jelas biar nggak ada miskom.”

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Dan pernyataan dari kedua informan tersebut juga diperkuat oleh informan A-3 selaku Staff Operasional EMPU :

“Kita juga sering komunikasi sama pihak airline, terutama kalau barangnya mepet waktu terbang atau ada perubahan flight. Ground handling biasanya kita infoin juga soal kondisi barang, supaya mereka siap pas barang dikirim ke pesawat. Jadi nggak cuma kita aja yang siap, tapi semua pihak juga tahu tugas masing-masing.”
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa koordinasi antara petugas kargo dan pihak airlines maupun *ground handling* merupakan komponen penting dalam proses penanganan *special cargo outgoing* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Koordinasi ini tidak hanya menyangkut aspek administratif seperti pemberitahuan data dan dokumen barang, tetapi juga mencakup kesiapan teknis di lapangan, terutama untuk barang-barang dengan karakteristik khusus seperti hewan hidup, barang farmasi, dan tanaman.

4. Melakukan pengecekan kelengkapan dokumen, pengecekandan pengukuran packing dari *special cargo*

Petugas kargo memiliki tanggung jawab untuk melakukan verifikasi secara menyeluruh terhadap kelengkapan dokumen pengiriman, termasuk dokumen pendukung seperti Pemberitahuan Tentang Isi (PTI), surat karantina, dokumen vaksinasi, dan dokumen lainnya yang relevan dengan jenis *special cargo* yang dikirim. Selain itu, petugas juga melakukan pemeriksaan fisik terhadap kondisi barang dan ukuran kemasan guna memastikan bahwa seluruh aspek pengemasan telah memenuhi standar keamanan dan keselamatan yang berlaku dalam pengangkutan udara. Prosedur ini penting untuk menjamin

bahwa barang dapat ditangani dengan aman selama proses distribusi, serta untuk menghindari potensi risiko yang dapat terjadi apabila kemasan tidak sesuai dengan ketentuan operasional dan regulasi internasional yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan A-1 selaku *Strategic Bisnis*

Unit Supervisor :

“Itu sudah jadi bagian dari SOP kami. Semua jenis *special cargo* harus diverifikasi dokumennya dan dicek fisik barangnya, termasuk ukuran dan jenis kemasannya. Karena kalau sampai ada yang tidak sesuai standar, bisa membahayakan penerbangan. Jadi pengecekan ini wajib dan harus dilakukan secara detail sebelum barang masuk ke gudang atau dibawa ke pesawat.”
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A-2 selaku Terminal Kargo

Acceptance :

“Iya betul, sebelum barang masuk ke proses selanjutnya, kami wajib cek dulu dokumen-dokumennya. Kami pastikan dokumen seperti PTI, surat karantina, vaksin, itu lengkap dan sesuai. Selain itu, kemasan juga kami periksa, apakah ukurannya sesuai, kuat, dan aman untuk dikirim lewat udara. Kalau ada yang kurang atau nggak sesuai, biasanya langsung kami tolak dan minta perbaikan dari pihak EMPU.”
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Dan juga diperkuat oleh informan A-3 selaku Staff Operasional EMPU :

“Dari kami sebelum barang diserahkan ke acceptance, biasanya sudah kami siapkan dulu dokumen dan kemasan sesuai ketentuan. Tapi kalau ternyata di sana masih ada kekurangan, mereka akan kembalikan ke kami. Jadi penting banget dokumen dan packing itu dicek dulu, biar nggak bolak-balik atau ditunda pengirimannya.”
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti di area operasional terminal kargo Bandara Ahmad Yani, diperoleh gambaran bahwa petugas secara konsisten melaksanakan proses pemeriksaan dokumen dan evaluasi terhadap kemasan *special cargo* sesuai dengan prosedur yang

berlaku. Setiap barang yang diterima dari pihak ekspedisi terlebih dahulu dicek kelengkapan dokumennya, seperti Pemberitahuan Tentang Isi (PTI), surat karantina, serta dokumen lainnya yang relevan tergantung pada jenis barang yang dikirim.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung di lapangan, dapat disimpulkan bahwa proses verifikasi dokumen dan pemeriksaan kemasan merupakan tahapan penting dalam penanganan *special cargo outgoing* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Petugas tidak hanya memastikan kelengkapan dokumen pengiriman seperti PTI, surat karantina, dan dokumen vaksin, tetapi juga memeriksa kondisi fisik barang dan kemasan, baik dari segi kekuatan, ukuran, maupun kesesuaiannya dengan standar penerbangan yang berlaku.

Langkah ini bertujuan untuk menjamin keamanan barang selama pengangkutan, menghindari risiko kerusakan, serta memastikan bahwa barang dapat diterima oleh pihak maskapai tanpa kendala. Ketelitian dalam tahap ini juga berperan dalam mencegah keterlambatan pengiriman akibat pengembalian dokumen atau permintaan *repacking* dari EMPU. Oleh karena itu, tahapan ini menjadi bagian esensial dari standar operasional prosedur dalam memastikan kelancaran dan keselamatan proses pengiriman *special cargo*.

5. Pengecekan label pada packing *special cargo*

Dalam proses penanganan *special cargo*, salah satu langkah penting yang dilakukan oleh petugas adalah memeriksa label yang tertera pada kemasan barang. Pemeriksaan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh

informasi pengiriman, seperti identitas pengirim dan penerima, alamat tujuan, jenis barang, serta instruksi khusus penanganan, telah tercantum dengan lengkap, jelas, dan sesuai dengan dokumen pengiriman. Label yang akurat dan terbaca dengan baik sangat penting untuk mendukung kelancaran alur distribusi, menghindari kesalahan penempatan, serta menjamin keamanan dan ketepatan pengiriman hingga ke tujuan akhir. Oleh karena itu, verifikasi terhadap label menjadi bagian yang tidak dapat diabaikan dalam standar operasional prosedur penanganan kargo khusus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan A-1 selaku *Strategic Bisnis*

Unit Supervisor :

"Pemeriksaan label itu bagian dari SOP karena informasi di label harus sesuai dengan dokumen dan kondisi barang. Apalagi untuk *special cargo*, kalau salah label bisa berisiko, misalnya penempatan barangnya jadi nggak sesuai. Jadi petugas harus benar-benar teliti sebelum barang masuk ke proses manifest dan penyimpanan."
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A-2 selaku Terminal Kargo

Acceptance :

"Iya, label itu penting banget karena jadi identitas barang. Jadi sebelum barang masuk ke gudang, kami pastikan label di kemasan sudah tertera jelas, mulai dari nama pengirim, tujuan, jenis barang, dan keterangan khusus kalau ada, misalnya 'fragile' atau 'live animal'. Kalau ada yang nggak lengkap atau salah, biasanya kami minta diperbaiki dulu sebelum lanjut ke proses selanjutnya."
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Dan juga diperkuat oleh informan A-3 selaku Staff Operasional EMPU :

"Sebelum barang dikirim, dari EMPU kita sudah tempel label sesuai data di dokumen. Tapi tetap, pas sampai acceptance, mereka akan cek lagi. Kalau ada yang kurang jelas atau tulisan kabur, bisa diminta ganti label. Soalnya itu penting banget buat identifikasi selama proses pengiriman."
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa petugas secara konsisten melakukan pengecekan label pada kemasan *special cargo* sebelum barang diproses lebih lanjut. Pemeriksaan ini meliputi verifikasi terhadap informasi penting seperti nama pengirim dan penerima, tujuan pengiriman, serta jenis barang yang dikirim. Selain itu, petugas juga memastikan bahwa label memuat keterangan khusus yang diperlukan, seperti peringatan “Mudah Pecah”, “Hewan Hidup”, atau “Barang Mudah Rusak”.

Observasi menunjukkan bahwa label yang tidak jelas, tidak lengkap, atau tidak sesuai dengan dokumen pengiriman akan segera ditandai untuk dikoreksi oleh pihak terkait sebelum barang diterima masuk ke terminal kargo. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mencegah terjadinya kesalahan penanganan, kekeliruan pengiriman, maupun risiko terhadap keamanan barang selama proses pengangkutan. Dengan demikian, pemeriksaan label menjadi bagian penting dalam menjaga ketertelusuran dan ketepatan proses pengiriman *special cargo outgoing* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan label pada kemasan *special cargo* merupakan langkah penting dalam menjamin ketepatan identitas dan tujuan pengiriman. Label yang tertera pada kemasan berfungsi sebagai penanda utama dalam proses identifikasi barang, mencakup nama pengirim dan penerima, alamat tujuan, jenis barang, serta instruksi penanganan khusus seperti “*Fragile*” atau “*Live Animal*”.

Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas secara aktif memastikan label terbaca dengan jelas dan sesuai dengan dokumen pengiriman. Jika ditemukan ketidaksesuaian, kekurangan informasi, atau label yang tidak layak, maka barang tidak akan langsung diproses, melainkan dikembalikan ke pihak EMPU untuk diperbaiki. Langkah ini dilakukan untuk mencegah kesalahan penanganan, kekeliruan rute pengiriman, dan risiko kerusakan barang selama transit.

6. Melakukan *X-Ray*

Sebagai bagian dari prosedur standar dalam penanganan *special cargo*, petugas melakukan pemeriksaan keamanan terhadap barang menggunakan mesin *X-Ray*. Pemeriksaan ini bertujuan untuk mendeteksi isi dari setiap kemasan tanpa perlu membuka atau merusak segel pengemasan, sehingga integritas barang tetap terjaga. Teknologi *X-Ray* digunakan untuk mengidentifikasi potensi barang berbahaya, benda terlarang, atau ketidaksesuaian antara isi barang dengan dokumen pengiriman. Proses ini dilakukan secara menyeluruh guna memastikan bahwa seluruh muatan memenuhi standar keamanan penerbangan dan tidak membahayakan keselamatan selama proses pengangkutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan A-1 selaku *Strategic Bisnis*

Unit Supervisor :

“Pemeriksaan X-Ray itu bagian dari sistem keamanan standar. Semua barang, terutama *special cargo*, harus melewati X-Ray untuk memastikan isinya sesuai dokumen dan tidak mengandung benda terlarang. Dengan alat itu, kita bisa periksa cepat dan tetap menjaga kemasan tetap utuh.”
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A-2 selaku Terminal Kargo

Acceptance :

“Iya, setiap *special cargo* yang masuk pasti kita X-Ray dulu sebelum diproses lebih lanjut. Itu sudah jadi prosedur tetap, tujuannya buat lihat isi kemasan tanpa harus dibuka. Jadi kalau ada barang yang mencurigakan atau nggak sesuai dengan dokumen, bisa langsung kita tindak lanjut.”
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Dan juga diperkuat oleh informan A-3 selaku Staff Operasional EMPU :

“Dari EMPU sendiri kita udah pastikan barangnya aman, tapi tetap pas masuk terminal pasti diperiksa lagi pakai X-Ray. Itu penting banget buat jaminan keamanan, jadi nggak perlu dibongkar satu-satu tapi tetap ketahuan isinya.”
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan secara langsung oleh peneliti di area terminal kargo Bandara Ahmad Yani, dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan keamanan menggunakan mesin *X-Ray* merupakan tahapan wajib dalam proses penanganan *special cargo outgoing*. Setiap barang yang masuk ke terminal kargo akan diarahkan ke jalur pemeriksaan *X-Ray*, tanpa perlu membuka kemasan, guna memastikan isi barang sesuai dengan informasi pada dokumen pengiriman.

Dari pengamatan yang dilakukan, petugas menjalankan proses ini dengan cermat dan sesuai prosedur, memastikan bahwa tidak terdapat barang yang mencurigakan, berbahaya, atau tidak sesuai ketentuan. Pemeriksaan ini juga berperan penting dalam menjaga kecepatan alur kerja tanpa mengurangi tingkat keamanan. Dengan demikian, penggunaan teknologi *X-Ray* menjadi bagian krusial dalam mendukung keamanan, efisiensi, dan ketertiban dalam pengiriman *special cargo* melalui jalur udara.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan keamanan menggunakan mesin *X-Ray* merupakan prosedur standar yang wajib dilaksanakan dalam proses penanganan *special cargo outgoing* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Pemeriksaan ini dilakukan untuk memastikan bahwa isi barang sesuai dengan dokumen pengiriman tanpa harus membuka kemasan, sehingga keamanan dan integritas barang tetap terjaga.

Dari wawancara, para petugas menyampaikan bahwa *X-Ray* berfungsi sebagai langkah pencegahan terhadap pengiriman barang terlarang, berbahaya, atau tidak sesuai jenis. Observasi di lapangan memperkuat pernyataan tersebut, di mana setiap *special cargo* yang akan masuk ke area penyimpanan selalu diarahkan terlebih dahulu ke jalur *X-Ray*. Pemeriksaan ini dilakukan secara sistematis dan menyeluruh, dan menjadi bagian penting dalam menjaga keamanan operasional serta mendukung kelancaran proses pengiriman kargo melalui jalur udara.

7. Menempatkan *special cargo* pada area *build up*

Petugas memiliki tanggung jawab untuk melakukan *penataan special cargo* di area *build-up* sebagai bagian dari tahap persiapan sebelum barang dimuat ke dalam pesawat. Proses ini dilakukan dengan memperhatikan jenis dan karakteristik masing-masing barang, termasuk klasifikasi seperti barang mudah rusak, hewan hidup, atau barang dengan penanganan khusus lainnya. Penataan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap muatan tersusun secara rapi, aman, dan sesuai dengan standar pengangkutan udara yang berlaku, sehingga dapat meminimalkan risiko kerusakan selama proses pemuatan,

penerbangan, maupun saat bongkar muat di bandara tujuan. Tahapan ini juga menjadi bagian dari sistem pengawasan dan kontrol terhadap kelayakan barang sebelum diteruskan ke pihak maskapai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan A-1 selaku *Strategic Bisnis Unit Supervisor* :

"Penataan di area build-up sangat penting, karena itu menentukan keamanan selama penerbangan. Petugas kami sudah dilatih untuk mengatur posisi *special cargo* sesuai dengan SOP. Kita juga lihat dokumen dan labelnya, supaya tidak salah penempatan dan bisa langsung masuk ke ruang kargo sesuai jadwal."

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A-2 selaku Terminal

Kargo Acceptance :

"Build-up itu bagian akhir sebelum barang naik ke pesawat. Jadi kita harus pastikan barang disusun dengan rapi, nggak numpuk sembarangan. Kadang kita juga koordinasi sama ground handling biar tahu mana barang prioritas atau butuh penanganan khusus."

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Dan juga diperkuat oleh informan A-3 selaku Staff Operasional EMPU :

"Dari pihak EMPU, setelah kami serahkan barang ke acceptance dan semua dokumen lengkap, proses selanjutnya memang dilakukan oleh petugas bandara. Tapi kami tetap pantau juga, apalagi kalau barangnya kategori khusus, seperti hewan atau bahan yang mudah rusak. Barang-barang itu harus ditata dengan benar di area build-up, supaya nggak rusak atau tertindih barang lain saat dimuat ke pesawat. Biasanya kami juga koordinasi sama petugas checker kalau ada permintaan penanganan khusus dari pengirim."

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan penataan *special cargo* di area build-up merupakan tahap akhir yang sangat menentukan dalam proses pengiriman kargo melalui udara. Petugas melakukan penataan dengan mempertimbangkan berbagai aspek penting, seperti jenis barang, tingkat

sensitivitas, serta petunjuk penanganan khusus yang tertera pada label maupun dokumen pengiriman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas *acceptance*, *checker*, *supervisor kargo*, serta pihak EMPU, yang diperkuat oleh observasi langsung di lapangan, dapat disimpulkan bahwa proses penataan *special cargo* di area build-up merupakan tahapan krusial dalam memastikan kesiapan barang sebelum dimuat ke dalam pesawat. Setiap jenis kargo ditata dengan memperhatikan karakteristiknya, seperti tingkat kerapuhan, kebutuhan suhu tertentu, atau perlakuan khusus, guna menghindari potensi kerusakan atau penanganan yang tidak sesuai selama proses pengangkutan.

Proses *build-up* dilakukan secara sistematis dan melibatkan koordinasi antarunit untuk menjamin bahwa posisi dan penempatan barang telah sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Observasi menunjukkan bahwa petugas menata barang berdasarkan urutan prioritas penerbangan dan kategori khusus yang tercantum dalam dokumen maupun label pengiriman. Dengan demikian, tahapan ini tidak hanya menjadi bagian akhir dari alur kerja di terminal kargo, tetapi juga merupakan bentuk pengendalian kualitas terhadap kesiapan *special cargo* sebelum diteruskan ke maskapai.

8. Melakukan proses *build up special cargo*

Sebagai bagian dari tahapan akhir dalam proses penanganan *special cargo*, petugas bertanggung jawab untuk menyusun barang ke dalam *unit load device* (ULD) atau palet khusus yang telah disesuaikan dengan standar keselamatan dan keamanan pengangkutan udara. Penyusunan ini dilakukan dengan memperhatikan jenis, berat, volume, serta karakteristik masing-masing

barang agar dapat tertata secara efisien dan stabil selama proses pemuatan ke dalam pesawat. Selain itu, penempatan *special cargo* dalam ULD atau palet khusus juga mempertimbangkan instruksi penanganan yang tertera pada label dan dokumen, seperti keterangan barang mudah rusak, bahan berbahaya, atau hewan hidup, guna menjamin kondisi barang tetap terjaga hingga tiba di tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan A-1 selaku *Strategic Bisnis Unit Supervisor* :

"Penyusunan ke dalam ULD atau palet ini bagian penting karena menyangkut keamanan di dalam pesawat. Kami pastikan semua barang tertata rapi dan tidak saling menindih, terutama untuk barang *special handling*. Ini juga bagian dari SOP dan harus dilaporkan ke pihak maskapai sebelum loading."

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A-2 selaku Terminal Kargo *Acceptance* :

"Iya, kita nggak bisa asal susun barang ke dalam palet. Harus sesuai prosedur, mulai dari berat, ukuran, dan jenis kargo. Kadang juga ada permintaan khusus dari airline, jadi kita sesuaikan dengan standar mereka sebelum barang masuk ke pesawat."

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Dan juga diperkuat oleh informan A-3 selaku Staff Operasional EMPU :

"Kalau dari kami, tugas penyusunan ke ULD atau palet itu memang dilakukan oleh petugas kargo bandara. Tapi kami tetap pastikan dari awal bahwa barang sudah dikemas rapi dan sesuai dengan jenisnya, supaya pas disusun di palet tidak menyulitkan mereka. Kami juga kadang koordinasi kalau ada permintaan khusus dari pengirim, seperti posisi barang tertentu atau harus dijauhkan dari barang lain. Jadi penyusunannya memang harus sesuai standar biar aman saat penerbangan."

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa penyusunan *special cargo* ke dalam *unit*

load device (ULD) atau palet dilakukan dengan mengikuti prosedur standar yang telah ditetapkan dalam pengangkutan udara. Proses penyusunan ini tidak dilakukan secara sembarangan, melainkan mempertimbangkan faktor penting seperti jenis barang, bobot, dimensi, serta instruksi penanganan khusus yang tercantum pada label dan dokumen pengiriman.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung di lapangan, dapat disimpulkan bahwa penyusunan *special cargo* ke dalam *unit load device* (ULD) atau palet khusus merupakan bagian penting dari tahapan akhir sebelum barang dimuat ke dalam pesawat. Proses ini dilakukan secara hati-hati dan mengikuti standar operasional yang berlaku, baik dari pihak bandara maupun maskapai.

9. Melakukan proses *build up check list*

Sebagai bagian dari prosedur akhir dalam proses penanganan *special cargo*, petugas bertanggung jawab untuk melakukan pencocokan dan verifikasi data barang dengan daftar checklist operasional. Verifikasi ini mencakup pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen, kondisi fisik barang, label identifikasi, serta pemenuhan seluruh tahapan penanganan yang telah ditentukan dalam prosedur *build-up*. Tujuan dari proses ini adalah untuk memastikan bahwa setiap langkah yang berkaitan dengan keamanan, keselamatan, dan kelayakan pengiriman telah dilaksanakan secara menyeluruh dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Dengan adanya verifikasi melalui daftar checklist, potensi kesalahan dapat diminimalkan, dan barang dapat dipastikan dalam kondisi siap kirim sebelum dimuat ke dalam pesawat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan A-1 selaku *Strategic Bisnis*

Unit Supervisor :

"Benar, setiap special cargo yang akan dikirim wajib melalui proses verifikasi akhir. Petugas kami menggunakan daftar checklist sebagai alat kontrol untuk memastikan semua prosedur build-up sudah dijalankan sesuai standar. Mulai dari pengecekan dokumen, label, kondisi fisik barang, hingga penyusunan di palet. Checklist itu membantu memastikan tidak ada tahapan yang terlewat. Kalau ada ketidaksesuaian data atau kondisi barang, akan langsung diklarifikasi ke EMPU sebelum masuk ke sistem maskapai." (Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A-2 selaku Terminal Kargo

Acceptance :

"Iya, sebelum barang naik ke pesawat, kami wajib cocokkan dulu semua data di dokumen dengan kondisi barangnya. Jadi, ada checklist yang harus kita isi satu per satu, mulai dari kelengkapan dokumen, label, berat, sampai jenis barang. Kalau ada yang belum sesuai, langsung kita koordinasikan dengan EMPU untuk diperbaiki dulu. Ini penting biar nggak ada kendala waktu serah terima ke maskapai." (Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Dan juga diperkuat oleh informan A-3 selaku Staff Operasional EMPU :

"Dari kami juga bantu pastikan data yang kami serahkan itu sesuai dengan kondisi barang. Biasanya sebelum petugas bandara periksa, kami juga sudah lakukan pengecekan internal. Tapi tetap, pihak acceptance dan checker yang punya kewenangan akhir untuk verifikasi pakai checklist mereka. Kami selalu siap kalau ada dokumen atau informasi yang harus dilengkapi saat proses itu." (Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti secara langsung di lapangan, dapat disimpulkan bahwa proses pencocokan dan verifikasi data *special cargo* dengan daftar checklist merupakan langkah krusial dalam menjamin ketepatan dan kelengkapan seluruh prosedur *build-up*. Petugas terlihat melakukan pengecekan secara sistematis terhadap seluruh informasi pengiriman, mulai dari dokumen pendukung, label kemasan, klasifikasi barang, hingga posisi penyusunan di dalam unit atau palet. Checklist

berfungsi sebagai alat kontrol untuk memastikan tidak ada tahapan yang terlewat, serta menjadi acuan untuk menilai kesiapan barang sebelum dilanjutkan ke proses pemuatan ke dalam pesawat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pencocokan dan verifikasi data *special cargo* dengan menggunakan daftar checklist merupakan prosedur penting yang dilakukan sebelum barang dimuat ke dalam pesawat. Checklist tersebut digunakan untuk memastikan seluruh tahapan penanganan, mulai dari pengecekan dokumen, label identifikasi, pengemasan, hingga penyusunan di palet atau unit load device (ULD), telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Petugas memanfaatkan checklist sebagai alat kontrol untuk mencegah kesalahan, memastikan data sesuai antara fisik barang dan dokumen, serta menghindari adanya prosedur yang terlewat.

10. Pembuatan *Notification to Captain (NOTOC)*

Sebagai bagian dari prosedur keselamatan penerbangan, petugas memiliki tanggung jawab untuk menyusun dokumen Notification to Captain (NOTOC), yaitu dokumen resmi yang memuat informasi rinci mengenai jenis, jumlah, dan lokasi penempatan *special cargo* di dalam ruang kargo pesawat. Dokumen ini disampaikan kepada pilot sebagai acuan penting untuk mengetahui muatan yang bersifat khusus atau memerlukan perlakuan tertentu selama penerbangan, seperti barang berbahaya (*dangerous goods*), hewan hidup, atau barang mudah rusak. Penyusunan NOTOC dilakukan dengan cermat dan berdasarkan data valid yang telah diverifikasi sebelumnya, guna memastikan bahwa informasi yang diberikan akurat dan dapat digunakan

untuk mendukung pengambilan keputusan oleh awak pesawat dalam situasi darurat maupun selama proses penerbangan berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan A-1 selaku *Strategic Bisnis Unit*

Supervisor :

"Iya, jadi setiap ada pengiriman *special cargo*, kami wajib buat dokumen NOTOC. Itu dokumen penting yang berisi keterangan lengkap tentang jenis barang, jumlah, sama penempatannya di dalam pesawat. Misalnya kalau barangnya termasuk kategori berbahaya atau butuh penanganan khusus, seperti hewan hidup atau bahan yang mudah rusak, semua harus tercatat di situ. Dokumen itu nantinya dikirim ke pilot lewat pihak airline, supaya mereka tahu kondisi muatan yang dibawa dan bisa mengambil langkah kalau terjadi keadaan darurat.

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A-2 selaku Terminal Kargo

Acceptance :

"Betul, penyusunan NOTOC itu jadi bagian penting dari prosedur pengiriman *special cargo*. Setelah semua barang diterima dan dicek, kami input data barang yang masuk kategori khusus, seperti hewan, bahan mudah rusak, atau barang berbahaya. Informasi itu nanti dicantumkan dalam NOTOC, termasuk di mana posisi barang ditempatkan di pesawat. Dokumen ini dikirim ke maskapai untuk diteruskan ke pilot."

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Dan juga diperkuat oleh informan A-3 selaku Staff Operasional EMPU :

"Kalau dari sisi kami sebagai pengirim, kami pastikan data barang yang kami serahkan ke acceptance sudah lengkap dan sesuai. Soalnya data itu nanti jadi acuan mereka buat nyusun NOTOC. Kami juga bantu beri informasi tambahan kalau barang punya karakter khusus, misalnya harus dijauhkan dari barang lain atau butuh penanganan ekstra. Jadi biar petugas bandara bisa masukkan informasi itu dengan benar di NOTOC, karena dokumen itu penting banget buat keamanan selama terbang."

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti di area terminal kargo Bandara Ahmad Yani, dapat disimpulkan bahwa penyusunan dokumen Notification to Captain (NOTOC) merupakan bagian penting dalam prosedur keselamatan pengangkutan *special cargo*. Dokumen

ini berfungsi sebagai sarana komunikasi antara petugas kargo dan awak pesawat, khususnya pilot, terkait informasi rinci mengenai jenis barang khusus yang diangkut, jumlah, serta lokasi penempatannya di dalam ruang kargo.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas terminal kargo acceptance, staf operasional EMPU, serta pengamatan langsung di lapangan, dapat disimpulkan bahwa penyusunan dokumen Notification to Captain (NOTOC) merupakan bagian krusial dari prosedur keselamatan dalam pengangkutan *special cargo*. Dokumen ini disusun secara cermat oleh petugas berdasarkan data yang telah diverifikasi, mencakup jenis barang, jumlah, karakteristik khusus, serta posisi penempatan dalam ruang kargo pesawat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas memastikan semua informasi yang tercantum dalam NOTOC bersumber dari dokumen resmi dan label yang valid, serta mempertimbangkan kondisi aktual barang yang akan dikirim. Dari pihak EMPU, koordinasi dilakukan untuk memastikan bahwa informasi barang yang dikirim sesuai dan dapat digunakan sebagai referensi dalam penyusunan NOTOC.

11. Melakukan serah terima dengan petugas *airlines/ground handling*

Proses ini mencakup penyerahan fisik barang yang telah melalui tahapan verifikasi, pengecekan keamanan, dan penataan di area *build-up*, serta dokumen resmi seperti *Air Waybill*, *Notification to Captain* (NOTOC), dan dokumen pendukung lainnya yang relevan sesuai jenis kargo. Langkah ini dilakukan guna memastikan bahwa barang diterima oleh pihak maskapai dalam kondisi layak terbang dan dengan kelengkapan administratif yang sesuai, sehingga dapat diproses lebih lanjut ke tahap pemuatan ke dalam

pesawat secara aman, tepat, dan sesuai standar prosedur yang berlaku dalam pengangkutan udara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan A-1 selaku *Strategic Bisnis*

Unit Supervisor :

"Betul, proses penyerahan *special cargo* ke pihak maskapai atau ground handling adalah tahapan terakhir dari penanganan kami di terminal kargo. Setelah barang dinyatakan lengkap secara dokumen dan fisik, dan semua tahapan seperti verifikasi, X-Ray, dan build-up sudah dilakukan, petugas kami menyerahkan barang beserta seluruh dokumen pendukung. Dokumen itu biasanya mencakup Air Waybill, PTI, dan juga NOTOC jika barang memerlukan perlakuan khusus.

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A-2 selaku Terminal Kargo

Acceptance :

"Iya, benar. Setelah semua proses selesai—mulai dari pengecekan dokumen, verifikasi barang, sampai build-up—kami serahkan *special cargo* ke pihak maskapai atau ground handling. Penyerahannya selalu disertai dokumen lengkap seperti BTB, PTI, dan kalau barangnya khusus, ada juga NOTOC. Kita pastikan semuanya sesuai prosedur, karena setelah itu barang langsung masuk proses muat ke pesawat. Jadi tahap ini penting banget sebagai akhir dari proses penanganan kami di terminal."

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Dan juga diperkuat oleh informan A-3 selaku Staff Operasional EMPU :

"Dari pihak kami, EMPU, tugas kami memang sampai menyerahkan barang dan dokumen ke acceptance. Tapi biasanya kami tetap ikut monitor juga sampai barang benar-benar diterima maskapai. Setelah dokumen lengkap dan barang selesai build-up, petugas terminal yang serahkan ke ground handling. Kami pastikan semua informasi yang dibutuhkan sudah kami sampaikan dari awal supaya proses penyerahannya lancar dan nggak ada kendala pas mau dimuat ke pesawat."

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti di area terminal kargo Bandara Ahmad Yani, dapat disimpulkan bahwa serah terima *special cargo* kepada pihak maskapai atau ground handling merupakan tahapan akhir yang sangat penting dalam rangkaian proses pengiriman barang

melalui udara. Proses ini dilakukan setelah seluruh prosedur penanganan telah dilaksanakan, mulai dari pemeriksaan dokumen, pengecekan keamanan, hingga penyusunan barang pada unit atau palet yang sesuai standar. Petugas menyerahkan barang bersama dokumen pendukung yang mencakup Air Waybill, PTI, dan dokumen lain seperti *Notification to Captain* (NOTOC) apabila dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas acceptance, staf EMPU, dan supervisor kargo, serta didukung oleh pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa proses penyerahan *special cargo* kepada pihak maskapai atau *ground handling* merupakan tahap akhir dari rangkaian penanganan barang sebelum dimuat ke dalam pesawat. Pada proses ini, petugas memastikan bahwa seluruh tahapan sebelumnya telah dilaksanakan secara lengkap, mulai dari pengecekan dokumen, pemeriksaan keamanan barang, hingga penyusunan ke dalam palet atau unit sesuai standar. Barang disertai dengan dokumen pendukung seperti *Air Waybill*, PTI, serta dokumen tambahan seperti NOTOC apabila diperlukan, tergantung pada jenis dan karakteristik muatan yang dikirim.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan pihak terkait, diketahui bahwa proses penanganan *special cargo outgoing* di PT Angkasa Pura Logistik Semarang umumnya telah dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Setiap tahapan, mulai dari pemeriksaan dokumen, pengecekan kemasan, penimbangan, hingga proses serah terima kepada *ground handling*, dilaksanakan oleh petugas yang memiliki tanggung jawab sesuai fungsi masing-masing.

4.2.2. Kendala Proses Penanganan *Special Cargo Outgoing* di Bandara Ahmad Yani Semarang

1. Dokumen tidak lengkap

Kondisi ini menyebabkan terhambatnya proses verifikasi dan administrasi di terminal kargo, karena setiap jenis *special cargo* memiliki persyaratan dokumen tertentu yang wajib dipenuhi, seperti surat karantina, dokumen vaksinasi, atau dokumen bahan berbahaya, tergantung pada karakteristik barang yang dikirim. Apabila dokumen tidak lengkap atau tidak sesuai dengan isi barang, maka proses penanganan tidak dapat dilanjutkan dan barang harus ditahan atau dikembalikan ke pihak pengirim untuk dilengkapi terlebih dahulu. Situasi ini tidak hanya berisiko menunda waktu pengiriman, tetapi juga dapat berdampak pada keterlambatan penerbangan jika tidak ditangani secara cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan A-1 selaku *Strategic Bisnis Unit Supervisor*:

"Betul, salah satu hambatan yang cukup sering terjadi di lapangan adalah ketika dokumen pendukung tidak lengkap. Kami tidak bisa memproses barang lebih lanjut kalau data administratifnya belum sesuai, apalagi untuk *special cargo* yang punya ketentuan ketat. Dokumen seperti karantina, vaksinasi, atau PTI itu wajib ada, tergantung jenis barang. Kalau belum lengkap, biasanya kami minta pihak EMPU atau pengirim untuk segera melengkapi, tapi kalau sudah mepet waktu keberangkatan, ini bisa menyebabkan barang gagal terbang."
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A-2 selaku Terminal Kargo

Acceptance :

"Iya, salah satu kendala yang sering kami temui itu dokumen dari pengirim belum lengkap saat barang datang. Misalnya, untuk pengiriman hewan hidup harus ada surat karantina dan vaksin, atau kalau barangnya bahan tertentu, perlu dokumen tambahan. Kalau dokumen belum siap, mau tidak mau

barang tidak bisa langsung diproses. Itu bisa bikin tertunda, apalagi kalau pesawatnya udah siap tapi dokumennya belum ada. Jadi memang dokumen harus benar-benar lengkap supaya prosesnya lancar dan nggak ganggu jadwal pengiriman."

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Dan juga diperkuat oleh informan A-3 selaku Staff Operasional EMPU :

"Iya, kendala dokumen itu memang sering jadi masalah. Kadang dari pengirimnya belum siap dokumen waktu barang datang, jadi kami juga nggak bisa langsung serahkan ke acceptance. Padahal dokumen kayak surat karantina atau formalin itu wajib ada untuk jenis barang tertentu. Kalau kurang satu saja, proses bisa tertunda. Kami biasanya bantu kejar ke pengirim biar segera dilengkapi supaya barang nggak ketinggalan jadwal."

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan peneliti di area terminal kargo Bandara Ahmad Yani Semarang, ditemukan bahwa dokumen yang tidak lengkap menjadi salah satu hambatan utama dalam proses penanganan *special cargo outgoing*. Pada saat barang diterima dari pihak pengirim atau EMPU, petugas acceptance akan melakukan verifikasi dokumen sebelum memproses lebih lanjut. Namun dalam beberapa kasus, dokumen penting seperti surat karantina, dokumen vaksinasi, atau pemberitahuan isi barang (PTI) belum disiapkan secara lengkap oleh pengirim saat barang diserahkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas *acceptance*, supervisor kargo, serta staf operasional EMPU, yang didukung oleh observasi langsung di lapangan, dapat disimpulkan bahwa ketidaklengkapan dokumen menjadi kendala krusial dalam proses penanganan *special cargo outgoing* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dokumen seperti surat karantina, sertifikat vaksinasi, dan PTI merupakan persyaratan wajib yang harus tersedia sebelum barang dapat diproses lebih lanjut. Dari sisi operasional,

ketika dokumen tidak lengkap, barang tidak dapat diteruskan ke tahap selanjutnya dan harus dikembalikan kepada pihak pengirim untuk dilengkapi.

2. *Packing* tidak sesuai dengan standar

Ketidaksesuaian ini dapat berupa penggunaan bahan kemasan yang tidak memadai, ukuran atau bentuk kemasan yang tidak proporsional, hingga kurangnya label penanganan khusus pada barang yang memerlukan perlakuan tertentu. Kondisi tersebut tidak hanya berisiko terhadap keselamatan selama proses pengangkutan, tetapi juga dapat menyebabkan penundaan karena barang harus dikembalikan kepada pihak pengirim atau ekspedisi (EMPU) untuk dilakukan *repacking*. Oleh karena itu, kesesuaian kemasan dengan standar keamanan dan kelayakan angkutan udara menjadi faktor penting yang harus dipenuhi dalam setiap tahapan pengiriman *special cargo*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan A-1 selaku *Strategic Bisnis Unit Supervisor*:

"Packing itu bagian penting, apalagi kalau barangnya masuk kategori khusus. Kalau dari pengecekan ditemukan kemasan tidak sesuai, entah karena bahannya kurang layak atau bentuknya tidak sesuai dengan standar pesawat, pasti langsung kami tolak untuk sementara. Kami akan minta EMPU untuk lakukan *repacking*. Itu sudah jadi SOP, karena kemasan yang tidak sesuai bisa berisiko dalam proses handling dan saat penerbangan berlangsung."
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A-2 selaku Terminal Kargo *Acceptance* :

"Iya, kadang kita temui juga kendala soal packing. Misalnya barang datang dari EMPU tapi kemasannya kurang kuat atau nggak sesuai standar penerbangan. Ada juga yang nggak dikasih label seperti 'fragile' atau tanda lainnya padahal itu penting. Kalau sudah begitu, biasanya kita kembalikan ke pihak EMPU untuk diperbaiki atau dikemas ulang. Soalnya kalau kita paksakan lanjut, bisa berisiko saat dimuat ke pesawat atau selama penerbangan."
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Dan juga diperkuat oleh informan A-3 selaku Staff Operasional EMPU :

"Dari kami di pihak EMPU, kadang memang ada kendala di bagian pengemasan. Misalnya, pengirim belum tahu standar packing yang diminta untuk pengiriman udara, apalagi untuk barang yang termasuk kategori *special cargo*. Kalau kemasan tidak sesuai seperti tidak cukup kuat atau tidak dilengkapi label khusus pihak acceptance akan mengembalikan barang ke kami untuk diperbaiki. Jadi kami harus pastikan kemasan benar-benar aman sebelum diserahkan ke terminal."

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Berdasarkan pengamatan langsung di lapangan, ketidaksesuaian pengemasan masih menjadi salah satu kendala yang cukup sering terjadi dalam alur penanganan *special cargo outgoing*. Beberapa barang yang datang dari pihak ekspedisi terpantau tidak memenuhi standar kemasan yang berlaku, baik dari segi kekuatan material, pelabelan, maupun bentuk kemasan. Petugas acceptance tampak melakukan pengecekan fisik terhadap setiap barang yang masuk, dan jika ditemukan kekurangan pada kemasan, barang dikembalikan untuk dilakukan perbaikan. Proses *repacking* ini dilakukan sebelum barang dapat dilanjutkan ke tahapan berikutnya, seperti penimbangan dan pemeriksaan keamanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, dapat disimpulkan bahwa pengemasan barang yang tidak sesuai standar menjadi salah satu hambatan signifikan dalam proses penanganan *special cargo outgoing* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Ketidaksesuaian ini mencakup kekuatan kemasan yang kurang memadai, ketiadaan label penanganan khusus, atau bentuk kemasan yang tidak sesuai dengan ketentuan angkutan udara. Dalam praktiknya, barang dengan kemasan yang tidak memenuhi standar akan dikembalikan kepada pihak pengirim untuk dilakukan *repacking* sesuai arahan petugas.

3. Kurangnya SDM pada Staff Operasional

Keterbatasan tenaga kerja ini berdampak langsung terhadap kecepatan layanan, terutama pada saat volume pengiriman meningkat atau ketika terdapat jenis kargo yang memerlukan penanganan khusus. Kurangnya personel yang terlatih menyebabkan beban kerja menjadi tidak seimbang dan berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam tahapan proses seperti pemeriksaan barang, penataan di area *build-up*, serta koordinasi dengan pihak maskapai atau *ground handling*. Oleh karena itu, kebutuhan akan penambahan dan pemerataan tenaga operasional yang kompeten menjadi aspek penting untuk mendukung kelancaran dan efisiensi dalam pengelolaan *special cargo* di bandara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan A-1 selaku *Strategic Bisnis Unit Supervisor*:

"Memang masih ada tantangan soal jumlah tenaga operasional. Saat kondisi normal mungkin masih tertangani, tapi kalau pas padat, misalnya banyak barang masuk sekaligus atau ada flight tambahan, tenaga yang ada sering kali nggak cukup untuk menangani semua proses dengan optimal. Ini juga berpengaruh ke efisiensi waktu dan akurasi kerja." (Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A-2 selaku Terminal Kargo *Acceptance* :

"Iya, di lapangan kadang kami kewalahan juga kalau pengiriman *special cargo* lagi ramai, tapi personelnnya terbatas. Terutama kalau ada barang-barang yang butuh penanganan khusus, itu nggak bisa buru-buru, harus teliti. Kalau SDM-nya kurang, proses pengecekan, penimbangan, sampai input data bisa antre, dan itu bisa memengaruhi waktu serah terima ke maskapai." (Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Dan juga diperkuat oleh informan A-3 selaku Staff Operasional EMPU :

"Kalau dari sisi kami, memang kadang terasa kekurangan tenaga, apalagi kalau volume barang yang dikirim lagi banyak. Kadang satu orang harus menangani beberapa pengiriman sekaligus, mulai dari urus dokumen, cek

barang, sampai bantu proses pengemasan. Jadi, saat beban kerja tinggi, kami harus kerja lebih cepat biar nggak tertinggal jadwal." (Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Dari hasil pengamatan langsung yang dilakukan peneliti di terminal kargo Bandara Ahmad Yani, terlihat bahwa pada jam-jam sibuk atau saat volume pengiriman meningkat, jumlah staf operasional yang tersedia tampak tidak sebanding dengan beban kerja yang harus ditangani. Petugas terlihat menangani beberapa proses secara bersamaan, mulai dari pengecekan dokumen, penimbangan barang, hingga proses verifikasi akhir.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kekurangan tenaga kerja pada staf operasional menjadi salah satu kendala dalam proses penanganan *special cargo outgoing* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Keterbatasan jumlah personel berdampak pada lambatnya proses pelayanan, terutama saat terjadi lonjakan pengiriman atau ketika barang memerlukan perlakuan khusus yang memakan waktu lebih lama.

Proses penanganan *special cargo outgoing* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang masih menghadapi beberapa hambatan, seperti dokumen pengiriman yang tidak lengkap, kemasan barang yang tidak sesuai standar, serta keterbatasan tenaga operasional. Selain itu, keterlambatan penerbangan dan keterbatasan ruang penyimpanan turut memengaruhi kelancaran pengiriman. Kendala-kendala ini menunjukkan perlunya peningkatan koordinasi dan pemahaman prosedur oleh semua pihak terkait agar proses penanganan dapat berjalan lebih optimal.

4. Kurangnya Sosialisasi terhadap *customer*

Salah satu hambatan dalam proses pengelolaan *special cargo outgoing* adalah minimnya penyampaian informasi kepada pelanggan terkait prosedur dan persyaratan pengiriman. Kurangnya sosialisasi ini menyebabkan beberapa pengirim datang tanpa membawa dokumen yang lengkap atau menggunakan kemasan yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kondisi tersebut mengakibatkan proses pengiriman terhenti sementara karena barang harus dikembalikan untuk dilengkapi. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya lebih dalam memberikan pemahaman kepada pelanggan mengenai ketentuan pengiriman *special cargo* agar proses operasional dapat berlangsung lancar dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan A-1 selaku *Strategic Bisnis Unit*

Supervisor:

“Iya, cukup sering terjadi. Banyak pengirim yang belum paham betul soal prosedur dan dokumen apa saja yang harus dibawa. Kadang mereka datang dengan barang yang sudah dikemas, tapi dokumennya belum lengkap, atau malah belum tahu kalau harus ada surat karantina atau keterangan tertentu.”
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A-2 selaku Terminal Kargo

Acceptance :

“Sejujurnya, banyak yang masih kurang paham, Mas. Mereka kira semua pengiriman itu sama. Padahal kalau *special cargo*, aturannya beda. Contohnya, barangnya perlu dokumen tambahan, pengemasan harus sesuai standar. Tapi sayangnya, nggak semua pengirim tahu itu. Akhirnya, kami harus jelaskan ulang di tempat, bahkan kadang harus tolak dulu karena nggak bisa langsung diproses.”
(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

Dan juga diperkuat oleh informan A-3 selaku Staff Operasional EMPU :

“Sering banget. Banyak pengirim datang tanpa bawa dokumen yang seharusnya wajib, kayak surat karantina atau keterangan formalin buat jenazah. Kadang juga mereka nggak tahu barangnya masuk kategori *special cargo*. Alhasil, kita harus minta mereka pulang dulu buat lengkapi.”

(Wawancara dilakukan pada 18 Juni 2025).

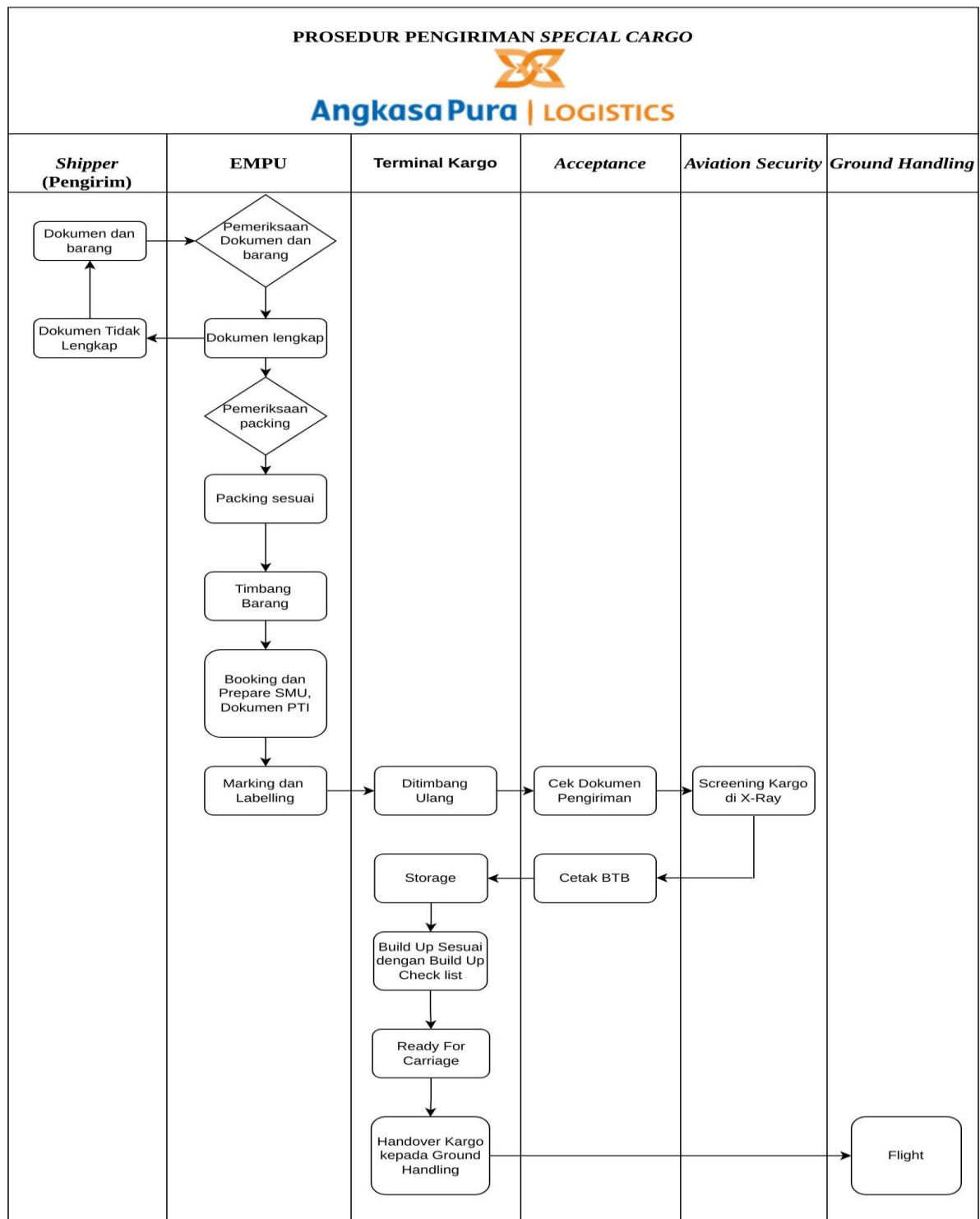
Berdasarkan observasi yang dilakukan di lapangan, penanganan *special cargo outgoing* di PT Angkasa Pura Logistik Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang telah berjalan sesuai dengan alur yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, selama pengamatan, ditemukan beberapa kendala yang berulang, salah satunya adalah keterlambatan proses akibat dokumen dari pihak pengirim yang belum lengkap atau tidak sesuai dengan jenis barang yang dikirim. Selain itu, pengemasan barang oleh customer juga sering tidak memenuhi standar *special cargo*, sehingga harus diperbaiki terlebih dahulu. Hal ini menyebabkan penundaan dalam proses pengiriman. Petugas di lapangan juga menyampaikan bahwa masih banyak pengirim yang belum memahami perbedaan prosedur antara kargo biasa dan *special cargo*.

Dari hasil wawancara dengan Supervisor, petugas Acceptance, dan EMPU, serta didukung dengan observasi di lokasi, dapat disimpulkan bahwa kurangnya sosialisasi kepada customer menjadi salah satu faktor penghambat utama dalam proses penanganan *special cargo outgoing*. Masih banyak pengirim yang belum memahami secara menyeluruh tentang dokumen pendukung yang diperlukan, prosedur keamanan, dan standar pengemasan. Hal ini berdampak pada terhambatnya proses penerimaan dan pengiriman barang di terminal kargo.

4.3. Output Penelitian Terapan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT Angkasa Pura Logistik Semarang, diketahui bahwa tingkat pemahaman konsumen terhadap prosedur pengiriman special cargo masih tergolong rendah. Banyak pengirim belum memahami secara rinci dokumen-dokumen pendukung yang wajib disertakan, seperti surat karantina untuk tumbuhan dan hewan, surat formalin dan hasil tes antigen untuk jenazah, serta standar pengemasan bagi barang bernilai tinggi atau mudah rusak. Kurangnya informasi tersebut kerap menjadi penyebab keterlambatan pengiriman, penolakan oleh pihak maskapai, hingga kasus gagal terbang yang cukup tinggi, sebagaimana tercatat dalam data operasional tahun 2024.

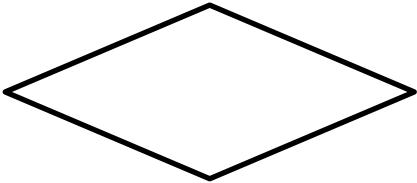
Sebagai representasi dari hasil temuan di lapangan dan wawancara, alur penanganan special cargo kemudian disusun dalam bentuk bagan alir (flowchart) untuk menggambarkan tahapan proses secara sistematis dan terstruktur. Tujuan dari penyusunan flowchart ini adalah untuk menyajikan tahapan proses kerja secara runtut, ringkas, dan mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat, baik internal perusahaan maupun pihak eksternal seperti pelanggan. Flowchart ini diharapkan dapat membantu memperjelas tanggung jawab masing-masing pihak, menjelaskan dokumen yang dibutuhkan di tiap tahapan, dan mendukung peningkatan efektivitas layanan. Selain itu, media visual ini juga dapat digunakan sebagai sarana sosialisasi dan edukasi guna memperkuat pemahaman konsumen terhadap prosedur pengiriman sesuai standar operasional yang berlaku.



Gambar 4. 3 Output Flowchart Alur Kerja

Sumber : Data Primer Penelitian, 2025

Tabel 4. 1 Keterangan Simbol pada Diagram Alur

No	Komponen	Keterangan
1.		Simbol dari arah prosedur
2.		Simbol dari mulai berlajannya suatu prosedur
3.		Simbol dari pemeriksaan

Sumber : Data Primer Penelitian, 2025

Pada Gambar 4.3 merupakan output penelitian ini berupa Flowchart dalam pengiriman *special cargo* mulai dari *shipper*/pengirim datang hingga proses angkut ke pesawat :

1. Pengirim menyerahkan barang *special cargo* yang telah dikemas sesuai ketentuan, beserta dokumen pendukung sesuai jenis kargo, kepada petugas EMPU.
2. Petugas EMPU kemudian melakukan pengecekan awal terhadap kelengkapan dokumen dan kesesuaian kemasan barang.
3. Jika dokumen dan kemasan sudah memenuhi standar operasional, proses dilanjutkan ke tahap berikutnya.

4. Namun, apabila terdapat kekurangan, baik pada dokumen maupun kemasan, barang akan dikembalikan kepada pengirim untuk dilengkapi terlebih dahulu.
5. Selanjutnya dilakukan penimbangan serta pengukuran dimensi barang sebagai dasar input data ke sistem pemesanan dan persiapan pembuatan Pemberitahuan Tentang Isi (PTI).
6. Admin EMPU membuat PTI, melakukan booking kargo ke maskapai, dan menerbitkan dokumen Surat Muatan Udara (SMU).
7. Setelah dokumen diterbitkan, petugas EMPU memberikan tanda pada barang sesuai nomor SMU dan menempelkan label *special cargo*.
8. Barang kemudian dibawa ke terminal kargo untuk pemeriksaan ulang oleh petugas acceptance.
9. Di terminal, acceptance melakukan penimbangan ulang terhadap barang guna memastikan data berat yang akurat.
10. Dokumen pengiriman diperiksa kembali untuk memastikan tidak ada kekeliruan atau kekurangan.
11. Jika dokumen telah dinyatakan lengkap dan valid, barang selanjutnya dipindahkan ke proses pemeriksaan keamanan menggunakan X-Ray oleh petugas Aviation Security. Apabila isi barang sesuai dengan dokumen PTI, maka akan diberikan stempel *security check*.
12. Setelah lolos pemeriksaan, acceptance akan mencetak Bukti Timbang Barang (BTB) sebagai tanda kesesuaian berat barang.

13. Porter kemudian menempatkan barang di gudang terminal kargo sambil menunggu jadwal penerbangan. Gudang *special cargo* dipisahkan dari gudang umum dan memiliki ruang penyimpanan khusus.
14. Setelah tiba giliran untuk pemuatan, porter akan memindahkan barang ke gerobak berdasarkan nomor urut yang telah ditentukan. *Special cargo* diletakkan di gerobak tersendiri.
15. Barang kemudian diangkut menuju apron menggunakan Baggage Towing Tractor (BTT) untuk persiapan pemuatan ke dalam pesawat.
16. Petugas porter dari terminal menyerahkan proses penarikan dan pemuatan barang kepada tim Ground Handling.
17. Terakhir, Ground Handling melakukan pemuatan barang ke dalam pesawat. Pihak PT Angkasa Pura Logistik hanya bertugas melakukan pengawasan untuk memastikan bahwa seluruh *special cargo* telah termuat dengan baik.