

**ANALISIS PENANGANAN *SPECIAL CARGO* PADA PROSES
INCOMING CARGO DOMESTIK DI
PT INTEGRASI AVIASI SOLUSI KANTOR CABANG
SURAKARTA**

TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh:

Nama : Arni Saputri

NIM : 40011321650033

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

**ANALISIS PENANGANAN *SPECIAL CARGO* PADA PROSES
INCOMING CARGO DOMESTIK DI
PT INTEGRASI AVIASI SOLUSI KANTOR CABANG
SURAKARTA**

TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh:

Nama : Arni Saputri

NIM : 40011321650033

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2025**

MOTTO

“Maka bersabarlah, sesungguhnya janji Allah adalah benar dan janganlah orang-orang yang tidak yakin meremehkan (janji-Nya).”

(QS. Ar-Ruum:60)

PERSEMBAHAN

Dipersembahkan untuk kedua orang tua yang luar biasa dan orang-orang yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Penanganan *Special Cargo* pada Proses *Incoming Cargo* Domestik di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta

Nama : Arni Saputri

NIM : 40011321650033

Program Studi : D4 Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV(Sarjana Terapan) Manajemen dan Adminisstrasi Logistik Sekolah Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Titik Djumiarti M.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001


(.....)

Dosen Penguji 1:

Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M.
NIP.196010011990031004


(.....)

Dosen Penguji 2:

Riandhita Eri Werdani S.M.B., M.S.M.
NIP. H.7.199003312018072001


(.....)

Semarang, Juni 2025

Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik



Titik Djumiarti M.Sos., M.Si
NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Arni Saputri
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650033
3. Tempat/Tanggal Lahir : Boyolali / 21 Februari 2003
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Griya Indopermai Blok C-34, Tambakaji,
Ngaliyan, Kota Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: Analisis Penanganan *Special Cargo* pada Proses *Incoming Cargo* Domestik di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

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

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

Semarang, 17 Juni 2025

Pembuat Pernyataan



Arni Saputri

NIM. 40011321650033

ABSTRAK

Pertumbuhan pengiriman kargo udara domestik di Indonesia meningkatkan kebutuhan sistem penanganan kargo yang handal, khususnya untuk *special cargo* yang memerlukan penanganan khusus seperti hewan hidup, barang mudah rusak, jenazah, barang berbahaya, dan barang berharga. Pada PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta, masih ditemukan permasalahan dalam penanganan *incoming special cargo* seperti *irregularity cargo* dan barang timbun. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur penanganan *special cargo* pada proses *incoming cargo* domestik di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan triangulasi teknik dan sumber. Teknik pengambilan informan dilakukan secara *purposive sampling* terhadap pihak yang terlibat langsung dalam proses *incoming cargo*. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara prosedural, perusahaan telah mengikuti SOP mulai dari pengecekan kesiapan fasilitas, penerimaan dokumen, *breakdown* kargo, pengecekan fisik barang, penempatan di *storage area*, hingga proses input data dan serah terima kepada pihak consignee. Namun, implementasinya masih dihadapkan pada kendala internal dan eksternal. Kendala internal tersebut meliputi keterbatasan fasilitas penyimpanan, ketidaksesuaian dokumen, serta keterbatasan sumber daya manusia. Sementara itu, kendala eksternal meliputi perubahan jadwal penerbangan, cuaca buruk, serta rendahnya pemahaman customer terhadap prosedur pengambilan dan dokumen yang dibutuhkan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, perusahaan perlu melakukan evaluasi SOP, peningkatan kapasitas fasilitas, serta edukasi customer sebagai bagian dari perbaikan berkelanjutan dalam operasional dan kualitas layanan.

Kata Kunci: *Penanganan Cargo, Special Cargo, Cargo Incoming, Standard Operating Procedure (SOP)*

ABSTRACT

The growth of domestic air cargo shipments in Indonesia has increased the need for a reliable cargo handling system, especially for special cargo that requires special handling, such as live animals, perishable goods, human remains, dangerous goods, and valuable goods. At PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta, there are still problems in handling incoming special cargo, such as irregularity cargo and stockpiled goods. This study aims to analyze the procedures for handling special cargo in the domestic incoming cargo process at PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta Branch Office and identify the challenges faced. The method used is qualitative descriptive through observation, interviews, and documentation with triangulation of techniques and sources. Informant selection was conducted using purposive sampling targeting parties directly involved in the incoming cargo process. Data analysis was conducted through collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that procedurally, the company has followed the SOP from checking the readiness of facilities, receiving documents, breaking down cargo, physically checking goods, placing them in storage areas, to the data input process and handover to the consignee. However, its implementation still faces internal and external challenges. Internal challenges include limited storage facilities, document discrepancies, and human resource constraints. External challenges include flight schedule changes, bad weather, and low customer understanding of pickup procedures and required documents. To address these challenges, the company needs to conduct an evaluation of SOPs, enhance facility capacity, and educate customers as part of continuous improvement in operational efficiency and service quality.

Keywords: Cargo Handling, Special Cargo, Incoming, Standard Operating Procedure (SOP)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian serta menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat

waktu. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr.) pada Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan memberikan waktu, ilmu, dan perhatiannya. Oleh karena itu, izinkan penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak berikut:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Dosen wali dan Dosen Pembimbing, yang telah dengan penuh kesabaran dan ketelitian membimbing penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
4. Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M. selaku Dosen penguji 1 dalam sidang yang telah memberikan arahan guna penyempurnaan Tugas Akhir ini.
5. Riandhita Eri Werdani S.M.B., M.S.M. selaku Dosen penguji 2 dalam sidang yang telah memberikan saran demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.
6. Cinta pertamaku Bapak Marno dan Pintu Surgaku Ibu Sriwiasih, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, serta kasih sayang yang menjadi sumber kekuatan penulis dalam menjalani proses pendidikan ini. Mereka memang tidak sempat merasakan Pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik agar penulis dapat menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana. Semoga bapak dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
7. Seluruh karyawan PT Integrasi Aviassi Solusi Cabang Surakarta yang telah memberikan bantuan dan arahan selama pelaksanaan magang.
8. Kepada Oktavia Sawitri, Akta Rohmawati dan Cynthia Ayu yang telah menjadi sahabat seperjuangan penulis selama masa perkuliahan.

9. Kepada seseorang laki-laki yang telah menemani penulis dari semester 3 perkuliahan hingga sekarang, terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun tugas akhir, memberikan semangat dan menjadi pendengar yang baik serta menyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan tugas akhir ini terselesaikan.
10. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2021 Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, yang telah menjadi mitra belajar dan berbagi selama masa perkuliahan dan penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan keilmuan di bidang logistik serta menjadi referensi bagi pembaca sekalian.

Semarang, 17 Juni 2025

Penulis



Arni Saputri

NIM. 40011321650033

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
-------------	----

PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	13
1.3. Tujuan Penulisan	14
1.4. Kegunaan Penelitian	14
1.4.1. Bagi Peneliti.....	14
1.4.2. Bagi Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik	15
1.4.3. Bagi Perusahaan.....	15
BAB II.....	12
2.1. Kajian Teori	12
2.1.1. Manajemen Operasional	12
2.1.2. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	14
2.1.3. Penanganan <i>Special cargo</i>	15
2.1.4. Bandar Udara	19
2.1.5. Kargo Udara.....	21
2.1.6. <i>Cargo Handling</i>	26
2.1.7. <i>Cargo Incoming</i>	31
2.1.8. Kendala.....	34
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)	35
2.3. Alur Kerangka Penelitian	47
BAB III	49
3.1. Pendekatan Penelitian	49

3.2. Fokus dan Lokus Penelitian.....	50
3.3. Fenomena Penelitian.....	51
3.4. Sumber data penelitian	52
3.5. Penentuan Informan Penelitian.....	53
3.6. Instrumen Penelitian	55
3.7. Teknik Pegumpulan Data	55
3.7.1. Metode Observasi	56
3.7.2. Wawancara.....	56
3.7.3. Dokumentasi	57
3.8. Teknik Analisis Data	57
3.8.1. Data <i>Collection</i> (Pengumpulan Data)	58
3.8.2. Data <i>Reduction</i> (Reduksi Data)	58
3.8.3. Data <i>Display</i> (Penyajian Data).....	58
3.8.4. <i>Conclusion Drawing</i> (Pengarikan Kesimpulan)	58
3.9. Triangulasi Data	59
3.9.1. Triangulasi Teknik atau Metode	59
3.9.2. Triangulasi Sumber	60
BAB IV.....	61
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	61
4.1.1. Profil Perusahaan	61
4.1.2. Sejarah Singkat PT Integrasi Aviasi Solusi	62
4.1.3. Logo Perusahaan.....	64
4.1.4. Visi dan Misi.....	65
4.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan	66
4.1.6. Tugas dan Fungsi	69
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	74
4.2.1. Prosedur Penanganan <i>Special Cargo</i> pada Proses <i>Incoming Cargo</i> Domestik di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta	74
4.2.2. Kendala dalam Penanganan Special Kargo pada Proses Incoming Kargo Domestik di PT Integrasi Aviasi Solusi	93
4.2.3. Solusi Kendala dalam Penanganan <i>Special Cargo</i> pada Proses <i>Incoming</i> Kargo Domestik di PT Integrasi Aviasi Solusi	112
4.3. Output Penelitian Terapan	124

BAB V	139
5.1. Kesimpulan	140
5.2. Saran	141
DAFTAR PUSTAKA.....	145

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Jumlah kedatangan barang kargo Domestik di Bandara Indonesia Tahun 2024	1
Tabel 1. 2 Data Barang Incoming tahun 2024 PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta	4
Tabel 1. 3 SOP Cargo Incoming tahun 2024 PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta	5
Tabel 1. 4 Data Form Irregularities Kargo dan Pos Pada Tahun 2024	9
Tabel 1. 5 Data Barang Timbun Cargo Incoming tahun 2024 PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta	11
Tabel 3. 1 Fenomena Penelitian	51
Tabel 4. 1 Jumlah Tenaga Kerja PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta.....	63
Tabel 4. 2 Tabel Aset PT Integrasi Aviasi Solusi	64
Tabel 4. 3 Tabel Solusi dari Kendala dalam penanganan <i>Special Kargo</i> pada proses incoming kargo domestik di PT Integrasi Aviasi Solusi.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Barang <i>Special Cargo</i> yang Timbun.....	12
--	----

Gambar 4. 1 Kantor PT Integrasi Aviassi Solusi Surakarta	61
Gambar 4. 2 Logo PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta	64
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Divisi Logistik PT Integrasi Aviassi Solusi	68
Gambar 4. 4 Tiket <i>Cargo Integrated System</i> (CIS)	86
Gambar 4. 5 Barang Perishable Goods yang terkena timbun	96
Gambar 4. 6 Dokumentasi <i>Cold Storage</i> di PT Integrasi Aviassi Solusi	98
Gambar 4. 7 Barang <i>Irregularities</i> karena pengait karung tidak kuat.	103
Gambar 4. 8 Gambar <i>Marking</i> yang Sesuai SOP.....	106
Gambar 4. 9 Gambar <i>Marking</i> yang tidak Sesuai SOP.....	106
Gambar 4. 10 <i>Flowchart Existing</i> Penanganan <i>Special Cargo</i> pada Proses <i>Incoming Cargo</i> Domestik Di PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta.....	122
Gambar 4. 11 <i>Flowchart Proposed Procedure for Incoming Special Cargo Handling at</i> PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta.....	135

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Transkrip Hasil Wawancara.....	146
--	-----

Lampiran 1. 2 Tabel Hasil uji Triangulasi	167
Lampiran 2. 1 Hasil Uji Turniti	175
Lampiran 4. 1 Surat Ijin Penelitian	177
Lampiran 5. 1 Kegiatan Wawancara Bersama Informan	178
Lampiran 5. 2 SMU (Surat Muatan udara)	179
Lampiran 5. 3 Dokumen Manifest	180
Lampiran 5. 4 Dokumen Berita Acara <i>Irregularities</i> Kargo.....	180
Lampiran 5. 5 Dokumen <i>Build Checklist</i>	181
Lampiran 5. 6 Dokumen <i>Shipper Declaration</i>	182
Lampiran 5. 7 Dokumen Karantina.....	183
Lampiran 5. 8 Dokumen Surat kematian dari Rumah sakit	184
Lampiran 5. 9 Dokumen Surat Kematian dari Kepolisian.....	185