

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Transportasi udara domestik memiliki peran strategis dalam menghubungkan berbagai wilayah di Indonesia, yang terdiri dari ribuan pulau. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan pengiriman barang di dalam negeri, volume angkutan kargo udara domestik pun mengalami pertumbuhan signifikan. Berikut data kedatangan barang domestik di Indonesia. Menurut (Badan Statistik Indonesia, 2024), pada tahun 2024, Jumlah kedatangan kargo domestik di Bandara Indonesia pada tahun 2024 sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Tabel Jumlah kedatangan barang kargo Domestik di Bandara Indonesia Tahun 2024

No	Jumlah kedatangan kargo Domestik di Indonesia Tahun 2024		
	Bulan	Volume Barang (Ribu Ton)	Presentase Perubahan(%)
1	Januari	56,9	4,9
2	Februari	50,5	-11,25
3	Maret	60,6	20
4	April	50,3	-17
5	Mei	53,8	6,96
6	Juni	50,8	-5,58
7	Juli	54,7	7,68
8	Agustus	57	4,2
9	September	53,9	-5,44
10	Oktober	55,7	3,34
11	November	55,2	-0,9
12	Desember	60,7	9,96
	total	660,1	16,87

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024

Berdasarkan data dalam Tabel 1.1, jumlah kedatangan barang kargo domestik di Indonesia selama tahun 2024 menunjukkan pola yang berfluktuasi secara signifikan dari bulan ke bulan. Volume tertinggi tercatat pada bulan Maret sebesar 60,6 ribu ton dengan lonjakan 20,16% dibanding bulan sebelumnya, sedangkan penurunan terdalam terjadi pada bulan April sebesar -17%, dengan volume sebesar 50,3 ribu ton. Volume terendah lainnya terjadi pada bulan Februari dengan 50,5 ribu ton, menyusul penurunan dari Januari sebesar -11,25%.

Secara total, jumlah kargo domestik yang masuk sepanjang tahun 2024 mencapai 660,1 ribu ton, dengan akumulasi kenaikan persentase tahunan sebesar 16,87%. Meskipun terjadi peningkatan secara keseluruhan, tren bulanan menunjukkan ketidakstabilan arus barang masuk atau *incoming cargo* yang cukup menonjol. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan jasa penanganan kargo udara, khususnya pada proses penanganan *incoming cargo*. Fluktuasi volume menyebabkan proses penerimaan, pembongkaran, pencatatan, dan penyimpanan barang tidak dapat dilakukan secara seragam. Kegiatan kargo Keluar (*Outgoing*) dan kargo masuk (*Incoming*) dilakukan di bandar udara.

Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta saat ini termasuk dalam bandara udara domestik dengan memiliki fasilitas terminal kargo yang tidak cukup luas. Terminal Cargo PT Integrasi Aviiasi Solusi (IAS) Cabang Surakarta, berfungsi sebagai pusat aktivitas bongkar muat kargo. Terminal ini mencakup dua area utama, yakni terminal keberangkatan (*outgoing cargo*)

dan terminal kedatangan (*incoming cargo*) untuk layanan kargo domestik. Salah satu aspek penting dalam layanan logistik udara adalah proses *incoming cargo*, yaitu kegiatan penerimaan dan penanganan barang yang masuk melalui bandar udara.

Menurut rizaldy dan Rifni (2013) dalam bukunya Manajemen Dasar Penanganan Kargo, kargo udara diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu kargo umum (*general cargo*) dan kargo khusus (*special cargo*). *General cargo* merupakan barang yang dalam kondisi bersih dan kering, tidak tergolong berbahaya, tidak mudah rusak, bukan barang bernilai tinggi, serta tidak membutuhkan penanganan maupun penyimpanan khusus, sedangkan *Special cargo* adalah jenis kargo yang hanya dapat diterima apabila memenuhi persyaratan tertentu dan memerlukan penanganan khusus. *Special cargo* mencakup barang-barang seperti bahan berbahaya (*Dangerous Goods*), barang mudah rusak (*Perishable Goods*), jenazah (*Human Remains*), hewan hidup (*Live Animals*), dan barang bernilai tinggi (*Valuable Goods*) (Akmal, 2020).

Pada tahun 2024 PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta telah menangani 1.415 koli *Special cargo* pada proses *incoming cargo* domestik. Dengan jumlah cargo yang cukup besar, diperlukan penanganan cargo *Incoming* yang cepat, tepat dan tentunya mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

**Tabel 1. 2 Data Barang Incoming tahun 2024 PT Integrasi Aviassi
Solusi KC Surakarta**

Bulan	Koli	CW (<i>Charge Weight</i>)
Januari	60	750
Februari	90	901
Maret	144	1.389
April	111	1.238
Mei	162	1.753
Juni	277	2.326
Juli	131	1.400
Agustus	99	978
September	75	883
Oktober	108	894
November	108	717
Desember	50	514
Total	1.415 koli	13.743 ton

Sumber: Data Terminal Cargo PT Integrasi Aviassi Solusi, 2024

Tabel 1.2 menyajikan data produksi pengiriman *incoming* domestik untuk kategori *special cargo* selama periode Januari hingga Desember 2024 di Terminal Cargo PT Integrasi Aviassi Solusi. Data tersebut diperoleh dari sistem operasional SITEK Reborn yang digunakan di lingkungan Terminal Cargo PT Integrasi Aviassi Solusi sebagai bagian dari upaya digitalisasi dan pencatatan logistik secara *real time*. Berdasarkan data yang tersedia, jumlah *special cargo* yang masuk mengalami fluktuasi dengan kecenderungan peningkatan signifikan pada bulan-bulan tertentu. Lonjakan volume *incoming cargo* ini umumnya terjadi bertepatan dengan momen hari besar dan hari belanja online nasional yang tercermin pada peningkatan pengiriman kargo di bulan Juli, yang menjadi salah satu bulan dengan volume tertinggi dibandingkan bulan lainnya. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya pola musiman dalam arus distribusi barang yang menjadi tantangan tersendiri bagi

perusahaan. Penanganan barang *special cargo* diatur dalam regulasi *International Air Transport Association (IATA)* (2025), meliputi bahan berbahaya (*Dangerous Goods*), barang mudah rusak (*Perishable Goods*), jenazah (*Human Remains*), hewan hidup (*Live Animals*), dan barang bernilai tinggi (*Valuable Goods*). Namun perusahaan belum mempunyai SOP yang mengatur tentang *special cargo* pada proses *incoming* secara detail hanya secara general SOP dalam penanganan cargo di PT Integrasi Aviassi Solusi. Berikut tabel SOP penanganan cargo *incoming* No. Dokumen IAS.0119/PER-DIR.10.01/2024/DU:

Tabel 1. 3 SOP Cargo Incoming tahun 2024 PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN CARGO PT INJOURNEY AVIATION SERVICE TAHUN 2024
<i>Incoming</i>
5.1.3.1 Branch Cargo Service Head melakukan pengecekan kesiapan fasilitas dan peralatan pendukung operasional, termasuk kesiapan dan kecukupan karyawan.
5.1.3.2 Branch cargo services assistant Head menindaklanjuti arahan Branch Cargo service Head, kemudian:
5.1.3.2.1 Membaca logbook catatan sebelumnya untuk menindaklanjuti catatan sebelumnya.
5.1.3.2.1 melakukan pengecekan kegiatan mempersiapkan fasilitas atau peralatan operasional sesuai prosedur pemeliharaan peralatan
5.1.3.2.1 melakukan cross check kepada personel <i>Acceptance</i> untuk keesiapan pre- <i>Acceptance</i> dengan
5.1.3.2.4 mengatur personel operation pada masing-masing posisi tugasnya.
5.1.3.2.5 mengarahkan personel <i>Acceptance</i> melakukan pengaturan persiapan pre- <i>Acceptance</i> dan kesiapan break down area agar tidak terhalang barang lain, serta melakukan pengecekan guna memastikan kesiapan peralatan operasional, fasilitas dan personel yang sudah siap masing masing posisi

5.1.3.3 Proses Pre-Acceptance

5.1.3.3.1 Menerima (Non system airline) dan mencetak informasi final flight manifest *incoming* (system airlines yang terkoneksi dengan system terminal kargo) dan apabila tidak muncul di system harus meminta ke airlines yang bersangkutan dan

5.1.3.3.2 mendistribusikan informasi final flight manifest *incoming* kepada personel yang melaksanakan proses break down.

5.1.3.4 Proses Acceptance (serah terima dari Airlines/GH)

Prosedur serah terima dari airlines terdiri dari 2 (dua) hal, yaitu, antara lain serah terima dokumen dan serah terima barang.

5.1.3.4.1 serah terima dokumen

5.1.3.4.1.1 personel *Acceptance* menerima atau meminta dokumen pengangkutan apabila airlines/GH belum memberikan dokumen pengangkutan Ketika barang datang

5.1.3.4.1.2.2 melakukan pengecekan kelengkapan dan kesesuaian dokumen

5.1.3.4.1.2.3 memisahkan dokumen untuk kepentingan airlines/GH, instansi terkait dan untuk file.

5.1.3.4.1.2.4 menandatangani formular serah terima dokumen (BAST)

5.1.3.4.1.2.5 mendistribusikan Salinan dokumen kepada airlines/GH dan instansi terkait.

5.1.3.4.2 Serah terima kargo dan pos *incoming*

5.1.3.4.2.1 Personel *Acceptance* disaksikan oleh personel AVSEC serah terima kargo dan pos dilakukan oleh airlines

5.1.3.4.2.2 Personel *Acceptance* menerima Kargo dan Pos kemudian melakukan hal-hal sebagai berikut:

5.1.3.4.2.1.1 Menerima kargo dan pos *incoming* dari Personel Airlines/Ground Handling:

5.1.3.4.2.1.2 Personel AVSEC melakukan pemeriksaan kondisi ULD dan kargo di atas gerobak

5.1.3.4.2.1.3 Melakukan pengecekan dan konfirmasi kepada driver pengangkut bahwa gerobak atau dollies pada posisi roda blocked/rem

5.1.3.4.2.1.4 Menandatangani form BAST setelah ULD lengkap diterima di Terminal Kargo

5.1.3.4.2.1.5 Melakukan input jam serah terima ke dalam sistem

5.1.3.4.3 Proses Pembongkaran/Break down Kargo dan Pos <i>incoming</i> 5.1.3.4.3.1 Instruksi pembongkaran 5.1.3.4.3.1.1 Personel <i>Acceptance</i> menginstruksikan Operator Forklift dan/atau Personel Transporter untuk melakukan proses pembongkaran/Break down, Storage serta dan penyerahan kargo dan pos 5.1.3.4.3.1.2 Operator Forklift dan/atau Personel Transporter melakukan handling barang dengan hati-hati serta memperhatikan kargo/barang yang berlabel fragile dan mempunyai marka maka wajib mengangkat maupun meletakkan sesuai arah marka yang tertempel di barang.
5.1.3.4.3.2 Pemeriksaan Kesesuaian Data 5.1.3.4.3.2.1 Personel <i>Acceptance</i> menginstruksikan Operator Forklift dan/atau Personel Transporter untuk menyusun kargo di atas pallet dengan rapi sesuai dengan nomor SMU dan Nama Pihak Penerima yang disaksikan oleh Personel AVSEC dan pihak Airlines/CH 5.1.3.4.3.2.2 Personel <i>Acceptance</i> selanjutnya melakukan pengecekan kesesuaian data manifest (jumlah koli dengan jumlah barang yang dibongkar termasuk kondisi fisik
5.1.3.4.3.3 Dokumentasi dan Update Sistem Setelah selesai break down, Personel <i>Acceptance</i> 5.1.3.4.3.3.1 Melakukan input data hasil <i>Break down</i> ke dalam system 5.1.3.4.3.3.2 Melakukan pengiriman status kargo terdapat <i>irregularity</i> maupun tidak ke Bandara Asal via email dan 5.1.3.4.3.3.3 Update status data kargo di sistem bahwa kargo telah diterima (RCF)
5.1.4 Prosedur Penempatan Kargo dan Pos ke <i>Storage</i> 5.1.4.1 Personel <i>Acceptance</i> melakukan hal-hal sebagai berikut: 5.1.4.1.1 Menginstruksikan dan mengarahkan Transporter dan/atau Operator Forklift untuk menempatkan kargo dan pos yang telah di break down ke storage area 5.1.4.1.2 Melakukan pengecekan secara periodik kargo dan pos yang masin berada di storage area; 5.1.4.1.3 Melakukan stock opname seminggu sekali atau setiap hari jika dipersyaratkan oleh Airlines, dan 5.1.4.1.4 Memindahkan kargo dan pos yang tidak diambil setelah 30 hari oleh <i>consignee</i>/Pemilik ke tempat Undelivery Area yang telah ditentukan dan area dimaksud tercover pemantauan CCTV Kargo

5.1.5 Prosedur Pencetakan Tanda Terima Barang (TTB) dan Kuitansi Pembayaran

5.1.5.1 Personel *Acceptance* melakukan hal-hal sebagai berikut:

5.1.5.1.1 Menerima E-Ticket permohonan pengambilan kargo dan yang dilengkapi dokumen Copy SMU, copy identitas Pemilik dan atau Surat Kuasa Pengambilan dari *Consignee*/Pemilik

5.1.5.1.2 Melakukan verifikasi antara aktual barang timbang barang dengan dokumen yang tercantum pada E-Ticket pengambilan kargo dan pos

5.1.5.3.3 Mencetak dan menyerahkan Tanda Terima Barang (TTB) kepada Pihak Penerima sebagai Nota Pengantar Pembayaran Biaya Warehouse/Gudang dan biaya handling lainnya.

5.1.5.2 Personel Kasir melakukan hal-hal sebagai berikut:

5.1.5.2.1 Menerima Formulir Tanda Terima Barang (TTB) dari Pemohon

5.1.5.2.2 Melakukan tracing data ke Sistem Terminal Kargo.

5.1.5.2.3 Melakukan perhitungan biaya Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) serta biaya cargo handling lainnya yang harus dibayar oleh Pihak Pemohon.

5.1.5.2.4 Melakukan pengecekan deposit pengguna jasa melakukan pemotongan deposit atau menerima pembayaran biaya Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) serta biaya cargo handling lainnya yang harus dibayar oleh Pihak Pemohon.

5.1.5.2.5 Membubuhkan stempel "LUNAS" pada TTB dan kuitansi selanjutnya diserahkan kepada Pihak Pemohon sebagai Tanda Bukti telah dilakukan pembayaran.

5.1.5.2.6 Melakukan rekap piutang terhadap jasa handling kargo dan pois yang belum dilakukan pembayaran.

5.1.6 Prosedur penyerahan kargo dan pos kepada pemohon

5.1.6.1 Proses penyerahan kargo dan pos melibatkan tiga Personel antara lain Personel *Acceptance*, Operator Forklift dan/atau Transporter yang masing-masing memiliki fungsi sebagai berikut

5.1.6.1.1 Personel *Acceptance* kargo

5.1.6.1.1.1 Melakukan proses penyerahan kargo dan pos kepada Pemohon setelah menerima Bukti TTB dan kuitansi pembayaran dengan stempel LUNAS

5.1.6.1.1.2 Mengatur antrian pengambilan kargo dan pos serta menginstruksikan Transporter untuk melakukan pencarian dan penyiapan kargo dan pos yang akan diserahkan. Selanjutnya melakukan update status ke Sistem Airlines dari NFD menjadi DLV.

5.1.6.1.3 Operator Forklift, dan/atau Transporter membawa kargo dan pos yang akan dikeluarkan ke area serah terima dengan hati-hati dan memakai peralatan yang sesuai serta melakukan kargo pemuatan truk/kendaraan Pihak Penerima ko atas/dalarn
5.1.6.1.3 Personel melakukan pemeriksaan fisik dan jumlah untuk disesuaikan dengan Bukti Pengeluaran kargo
5.1.7 Prosedur Cetak Kwitansi Pembayaran Kargo dan Pos <i>Incoming</i>
5.1.7.1 Menerima Tanda Timbang Barang dari Pihak Pengirim kargo dan pos
5.1.7.2 Melakukan tracing data kedalam Sistem Terminal Kargo.
5.1.7.3 Melakukan verifikasi antara data pada sistem dengan data yang tercantum pada TTB
5.1.7.4 Melakukan perhitungan (jumlah) penyelesaian pembayaran biaya Jasa Penanganan kargo dan pos serta biaya cargo handling lainnya yang harus dibayar oleh Pihak Pengirim
5.1.7.5 Menerima pembayaran biaya Jasa Penanganan kargo dan pos serta blaya cargo handling lainnya yang harus dibayar oleh Pihak Pengirim
5.1.7.6 Melakukan cetak kultansi sebagai Tanda Bukti telah dilakukan pembayaran
5.1.7.7 Membubuhkan Tanda Stempel "LUNAS" pada BTB dan kuitansi pembayaran,
5.1.7.8 Menyerahkan Bukti Pelunasan Pembayaran kepada Pihak Pengirim

Sumber: PT Integrasi Aviiasi Solusi KC Surakarta, 2024

Tabel 1.3 merupakan tabel SOP penanganan incoming secara general padahal penanganan *special cargo* memerlukan perhatian yang lebih dibandingkan penanganan General Cargo. Dalam praktiknya masih ditemukan beberapa SOP yang belum dijalankan di PT Integrasi Aviiasi Solusi Kantor cabang surakarta. Akibatnya, penanganan kargo ditemukan kendala yaitu adanya barang *irregularities* atau ketidaksesuaian kargo saat kargo datang. Berikut data kargo irregularities atau ketidaksesuaian special kargo:

Tabel 1. 4 Data Form Irregularities Kargo dan Pos Pada Tahun 2024

Bulan	Koli	Jenis <i>Irregularities</i>	Keterangan
Januari	12	OT	Isi dalam karung komplit, item yang rusak saat terima digudang
Februari	10	OT	Isi dalam karung komplit, item yang rusak saat terima digudang
Maret	11	TO	<i>Packing</i> sobek atau hewan mati saat sampai terminal kargo
April	9	OT	Isi dalam karung komplit, item yang rusak saat terima digudang
Mei	11	OT	Isi dalam karung komplit, item yang rusak saat terima
Juni	23	OT	Isi dalam karung komplit, item yang rusak saat terima digudang
Juli	23	OT	Tanpa dokumen, Isi dalam karung komplit, item yang rusak saat terima digudang
Agustus	18	OT	<i>Packing</i> sobek atau rusak saat sampai terminal kargo
September	15	OT	Isi dalam karung komplit, item yang rusak saat terima digudang
Oktober	10	OT	Isi dalam karung komplit, item yang rusak saat terima digudang
November	8	TO	<i>Packing</i> sobek dan hewan mati saat sampai terminal kargo
Desember	15	OT	Isi dalam karung komplit, item yang rusak saat terima digudang
TOTAL	165		
Keterangan: <i>Torn</i> : (To) <i>Found</i> : (Fo) <i>Pilferege</i> : (Pi) <i>Shortlended</i> : (Sh) <i>Spoile</i> : (Sp) <i>unlabeled</i> : (un)			<i>Breakage</i> (Br) <i>Mislabeled</i> : (Mi) <i>Wet</i> : (We) <i>Mortality</i> : (Mo) <i>Deterioration</i> : (De) <i>Un- Manifest</i> : (um) <i>Other</i> : (Ot)

Sumber: Data Berita Acara PT Integrasi Aviassi Solusi, 2024

Tabel 1.4 merupakan data *irregularities* kargo incoming di PT Integrasi Aviassi Solusi selama tahun 2024 yang didapatkan dari laporan berita acara kargo *irregularities* di terminal kargo. Jenis *irregularities* kendala yang sering terjadi yaitu *Other* (Ot) dan *Torn* (To) yaitu *Packing* sobek atau rusak saat sampai terminal kargo, Isi dalam karung komplit, item yang rusak saat terima digudang dan tanpa dokumen untuk *special cargo* seperti surat karantina bagi tumbuha dan hewan. Adapun hewan mati saat tiba di terminal

kargo. Hal ini dapat menjadi masalah dalam kegiatan operasional dan ketelambatan penanganan yang akan berpengaruh ke *consignee*. Seperti dikatakan oleh acceptant bahwa “Irregularities menjadi masalah dalam penanganan kargo karena dapat menyebabkan keterlambatan pengeluaran special kargo ke consignee”. Berdasarkan hasil observasi Adapun kendala yaitu adanya barang yang tidak segera diambil selama 1x24 jam di terminal kargo.

Tabel 1. 5 Data Barang Timbun Cargo Incoming tahun 2024 PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta

Flight	Tujuan	Koli	Komoditi	Keterangan
GA-220	CGK-SOC	1	Burung	Kategori Barang <i>Live Animal</i>
ID-7368	CGK-SOC	2	<i>Marine Food</i>	Kategori barang <i>Perishable Goods</i>
GA-228	CGK-SOC	1	Burung	Kategori Barang <i>Live Animal</i>
QG-763	CGK-SOC	4	Tanaman	Kategori barang <i>Perishable Goods</i>
JT-925	DPS-SOC	2	<i>Frozen foods</i>	Kategori barang <i>Perishable Goods</i>
GA-220	CGK-SOC	1	Burung	Kategori Barang <i>Live Animal</i>
QG-762	CGK-SOC	1	Reptile	Kategori Barang <i>Live Animal</i>
TOTAL	12 koli			

Sumber: Data Berita Acara PT Integrasi Aviasi Solusi, 2024

Tabel 1.5 di atas merupakan data *incoming cargo* jenis *Special cargo* yang terkena biaya timbun di Terminal cargo domestik periode 2024 sejumlah 12 koli. Data tabel di atas menunjukkan bahwa adanya beberapa kendala dan permasalahan seperti adanya keterlambatan pengambilan kargo *incoming*. *Special kargo* adalah barang prioritas yang perlu segera diambil untuk

mencegah kerusakan. Kargo yang menumpuk dalam waktu lama berisiko mengalami kerusakan akibat penanganan yang kurang optimal serta kondisi penyimpanan yang tidak ideal karena terminal kargo di Bandara Adi Soemarmo Surakarta memiliki kapasitas penyimpanan yang terbatas khususnya *cold storage* yang hanya memiliki kapasitas minim. Adapun berikut gambar barang timbun kategori *perishable* yang dikeluarkan dari *cold storage*.



Gambar 1. 1 Barang *Special Cargo* yang Timbun

Sumber: PT Integrasi Aviasi Solusi, 2024

Gambar 1.1 merupakan gambar kargo *perishable goods* berupa makanan pempek yang perlu penyimpanan di *cold storage* tetapi dikeluarkan karena lama tidak diambil oleh customersnya dan *cold storage* diisi oleh kargo lain yang membutuhkan *cold storage*.

Adanya perubahan jadwal pesawat dan cuaca buruk juga menjadi masalah dalam penanganan kargo *incoming*. Permasalahan yang sama juga pernah diteliti dalam penelitian (Fajariyani, 2024) cuaca buruk juga menjadi kendala dalam penanganan kargo domestik. Dari hasil observasi selama magang, ditemukan beberapa kendala dalam proses pengambilan kargo, khususnya pada kargo khusus (*special cargo*), yaitu *consignee* tidak mengetahui adanya biaya tambahan gudang dalam pengambilan *incoming special cargo* dan kurangnya pengetahuan konsumen terkait prosedur penanganan *incoming* serta dokumen yang harus dibawa ketika mengambil barang. Oleh karena itu, peneliti ingin menganalisis penanganan *Special cargo* pada *incoming cargo* domestik yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan agar dapat mengetahui proses penanganan cargo yang tepat dan efektif serta meminimalisir terjadinya masalah karena ketidaksesuaian dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan *Special cargo*, yang akan mengakibatkan turunnya kualitas pelayanan kargo yang juga berdampak fatal bagi perusahaan yaitu kerugian.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis ingin membahas penanganan *incoming cargo* domestik dalam tugas akhir dengan judul **“Analisis Penanganan *Special cargo* pada proses *Incoming cargo* Domestik di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur penanganan *Special cargo* pada proses *incoming cargo* domestik di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta?
2. Apa saja kendala dalam penanganan *Special cargo* pada proses *incoming cargo* domestik di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta?

1.3. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis Prosedur penanganan *Special cargo* pada proses *incoming cargo* domestik di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta.
2. Mengetahui kendala dalam penanganan *Special cargo* pada proses *incoming cargo* domestik di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan pemahaman teori mengenai analisis penanganan *special cargo* pada proses *incoming* di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta, sekaligus sebagai sarana implementasi ilmu yang diperoleh selama masa pendidikan. Selain itu, penelitian ini juga merupakan pemenuhan tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi Diploma IV Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.

1.4.2. Bagi Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penambahan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Logistik, sekaligus menjadi sumber referensi di perpustakaan universitas serta bahan referensi bagi mahasiswa lain.

1.4.3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan dalam memahami penanganan *Special cargo* pada proses *incoming*, sehingga perusahaan dapat melakukan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku serta menganalisis kendala-kendala yang terkait dengan prosedur pengiriman *special cargo* di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta.