

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Profil Perusahaan

PT Integrasi Aviasi Solusi terletak di Jl. Cendrawasih No.4, Tanjungsari, Ngesrep, Kec. Ngemplak, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah 57375. PT Integrasi Aviasi Solusi dulu dikenal dengan PT Angkasa Pura Logistik (yang beroperasi dengan nama Angkasa Pura Logistik atau disingkat APLog). PT Integrasi Aviasi Solusi merupakan anak perusahaan dari *Injourney Aviation Services* yang bergerak di sektor logistik.



Gambar 4. 1 Kantor PT Integrasi Aviasi Solusi Surakarta

Sumber: PT. Integrasi Aviasi Solusi Surakarta, 2025

Untuk mendukung kegiatan bisnisnya, pada bulan Desember 2023, Angkasa Pura I resmi menyerahkan mayoritas saham perusahaan ini ke PT Integrasi Aviasi Solusi, sebagai bagian dari upaya untuk membentuk *subholding* di internal Injourney yang bergerak di bidang

pendukung operasional bandar udara.

4.1.2. Sejarah Singkat PT Integrasi Aviasi Solusi

Pada tahun 2024, Pemerintah Republik Indonesia melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) melaksanakan proses penggabungan (*merger*) antara PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II menjadi satu entitas korporasi baru yang diberi nama *InJourney Airports*. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional serta memperkuat daya saing pengelolaan bandar udara secara nasional, dengan cakupan manajemen terhadap total 37 bandara di seluruh Indonesia. Sebagai bagian dari proses restrukturisasi tersebut, sembilan anak perusahaan yang sebelumnya berada di bawah pengelolaan dari PT Angkasa Pura I dan II, termasuk di dalamnya PT Angkasa Pura Logistik (APLOG), dikonsolidasikan ke dalam satu badan usaha bernama PT Integrasi Aviasi Solusi (IAS). IAS memiliki fokus utama pada penyediaan layanan penunjang sektor aviasi, yang mencakup *ground handling*, pengelolaan kargo, serta jasa logistik lainnya. Peresmian IAS dilaksanakan pada tanggal 4 Januari 2024, dan dihadiri oleh Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi, Wakil Menteri BUMN Kartika Wirjoatmodjo, serta Direktur Utama InJourney, Dony Oskaria. PT Integrasi Aviasi Solusi, yang dikenal juga sebagai InJourney Aviation Services (IAS), merupakan hasil transformasi struktural dari sembilan anak perusahaan yang sebelumnya berasal dari Angkasa Pura I, Angkasa Pura II, dan Garuda Indonesia. PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang

Surakarta secara resmi menggantikan identitas hukum dari APLOG menjadi IAS pada tanggal 1 Desember 2024. Meskipun mengalami perubahan nama secara resmi, cakupan layanan yang disediakan tetap konsisten, yakni meliputi bisnis utama berupa pengelolaan kargo udara (EMPU) dan terminal kargo, jasa pengangkutan barang melalui moda darat (*trucking*), serta layanan *strapping* dan pengemasan sebagai bagian dari solusi penanganan bagasi secara komprehensif. Dalam menjalankan fungsinya, PT. IAS Kantor Cabang Surakarta didukung oleh total 23 orang tenaga kerja, yang terbagi ke dalam beberapa unit divisi sesuai dengan spesialisasi dan fungsi kerja masing-masing. Adapun rincian distribusi tenaga kerja tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Jumlah Tenaga Kerja PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta

No	Bagian	Jumlah	Status
1	<i>Branch Manager</i>	1	PKWTT
2	<i>Logistic Business Supervisor</i>	1	PKWTT
3	<i>Business Support Supervisor</i>	1	PKWTT
4	<i>Strategic Business Unit Supervisor</i>	1	PKWTT
5	<i>Sales</i>	2	PKWTT, PKWT
6	Ekspedisi Muatan Udara	1	PKWTT
7	Admin Logistik	1	PKWTT
8	Operasional Logistik	3	PKWTT, PKWT
9	<i>Total Baggage Solution</i>	2	PKWT
10	<i>Acceptance</i>	4	PKWTT
11	<i>Porter</i>	5	OS
12	Kasir Jaster	1	PKWT
Total	23		
Keterangan: PKWTT: Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tetap (Pegawai Tetap) PKWT: Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (Pegawai Kontrak) OS: <i>OutSourcing</i>			

Sumber: PT Integrasi Aviassi Solusi, 2025

PT. IAS Kantor Cabang Surakarta memiliki beberapa pengadaan atau

fasilitas yang menunjang berjalannya operasional penanganan cargo. Adapun beberapa pengadaan atau fasilitas yang menunjang berjalannya operasional di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta. Rincian peralatan dan fasilitas tersebut sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Tabel Aset PT Integrasi Aviasi Solusi

No	Aset Produksi	Jumlah
4.1	Alat <i>Wrapping</i>	2
2.	Alat <i>Strapping</i>	1
3.	Mobil Blind Van	1
4.	Mobil Box	1
5.	Truck CDE	1
6.	Alat Timbang	2
7.	<i>Cold Storage</i>	1
8.	<i>Pallet</i>	4
9.	<i>Hand Palet</i>	1

Sumber: PT Integrasi Aviasi Solusi, 2024

4.1.3. Logo Perusahaan

Berikut merupakan logo dari PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta:



Gambar 4. 2 Logo PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta

Sumber: PT. Integrasi Aviasi Solusi, 2024

4.1.4. Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi perusahaan penyedia jasa aviasi dan kargo terdepan di wilayah Asia Tenggara.

2. Misi

a. *Cost Leadership & Service Excellence*

Memperbaiki struktur biaya dan keunggulan layanan dari masing-masing unit bisnis yang akan bergabung dengan IAS agar dapat bersaing dengan para pesaing terbaik di kelasnya.

b. *Facilitating E2E Solutions*

Berupaya semaksimal mungkin untuk menawarkan solusi menyeluruh (*end-to-end solution*) kepada pelanggan, seperti misalnya menyediakan solusi logistik terpadu yang mencakup jasa pengiriman barang (*freight forwarding*) dan operasional terminal kargo, serta menyediakan layanan manajemen fasilitas terpadu kepada pelanggan (baik di lingkungan bandara maupun non-bandara) yang terdiri dari layanan kebersihan, pengelolaan parkir, keamanan, pemeliharaan peralatan, dan lain sebagainya.

c. *Partnership & Expansion*

IAS juga akan menjalin kemitraan dengan perusahaan global seperti Swissport, SATS, Menzies, dan lainnya pada layanan-layanan yang

dinilai tepat untuk dilakukan kerja sama, guna meningkatkan citra merek (*brand image*), daya saing, serta mendukung alih teknologi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, perluasan cakupan pelanggan ke wilayah di luar bandara juga menjadi poin penting yang akan dikaji lebih lanjut, guna memperkuat posisi IAS sebagai penyedia layanan yang tidak hanya terbatas pada sektor bandara.

d. *Ecosystem Synergies*

Dengan bergabungnya beberapa entitas yang sebelumnya bernaung di bawah AP I dan AP II, beberapa ekosistem bisnis yang tadinya berjalan terpisah, seperti misalnya portal internal perusahaan, system dan database yang digunakan, serta *network* (jaringan) yang dimiliki oleh masing-masing entitas. Penggabungan ini, walaupun akan memakan waktu dan usaha yang tidak sedikit, namun akan menjadi modal utama IAS dalam beroperasi ke depannya.

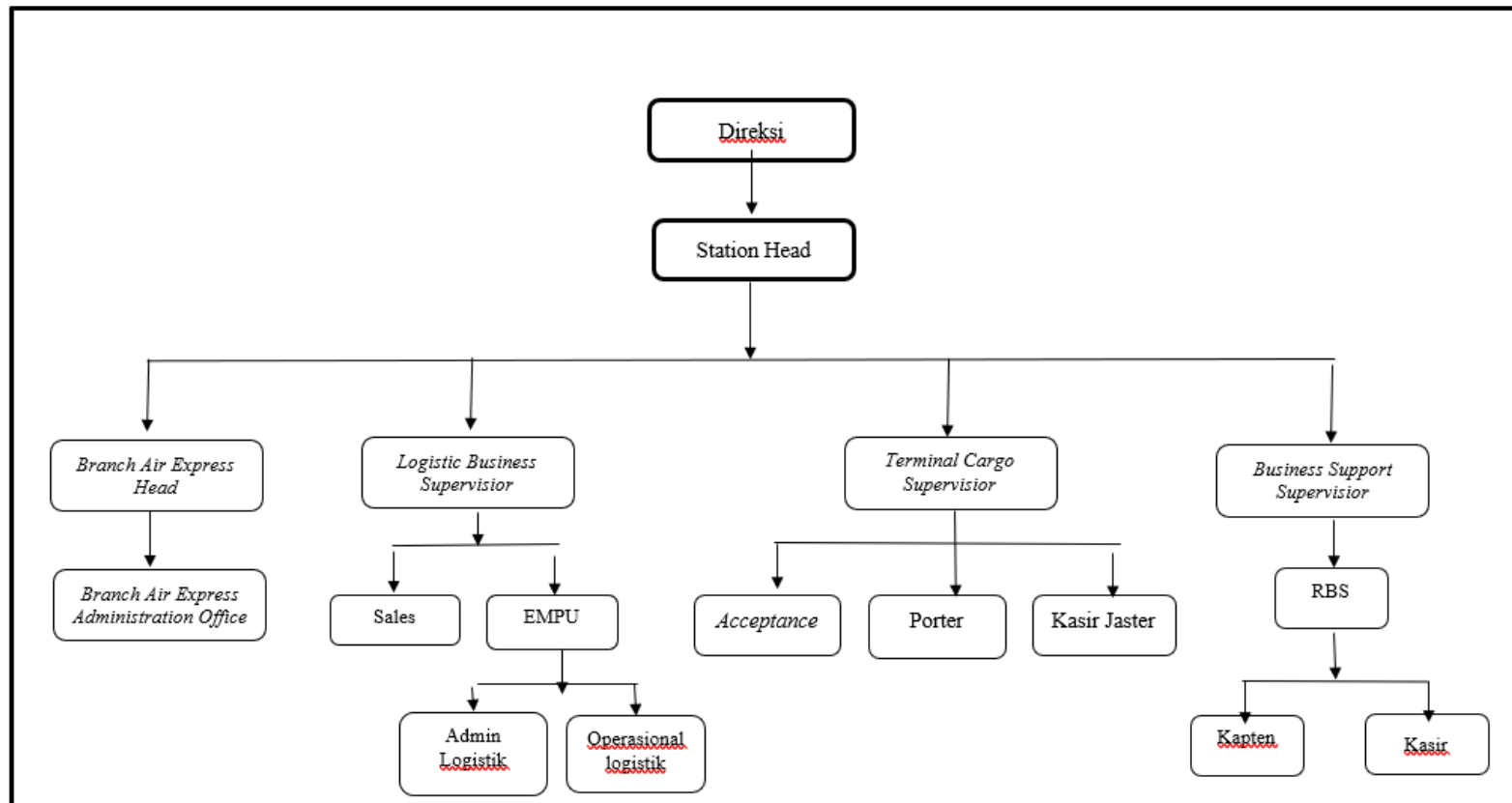
4.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan representasi sistematis mengenai hubungan kerja antarindividu dalam suatu entitas guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberadaan organisasi memegang peranan krusial karena menyediakan kerangka kerja yang terstruktur bagi alur kegiatan, menyederhanakan pelaksanaan tugas, serta secara tidak langsung mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara lebih efektif dan

efisien. Selain itu, struktur organisasi juga memfasilitasi proses pengawasan terhadap sumber daya manusia secara lebih terarah.

PT Integrasi Aviiasi Solusi (IAS) Kantor Cabang Surakarta memiliki struktur perusahaan yang tergabung dengan PT Integrasi Aviiasi Solusi (IAS) Kantor Cabang Yogyakarta yang menerapkan struktur organisasi yang terdiri atas unit-unit fungsional dengan perbedaan tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing. Berikut ini disajikan struktur organisasi beserta uraian tugas dan kewenangan pada IAS Kantor Cabang Surakarta:

Struktur Organisasi PT Integrasi Aviasi Solusi



Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT Integrasi Aviasi Solusi

Sumber: PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta, 2024

4.1.6 Tugas dan Fungsi

1. Divisi Logistik

a. Direksi

- 1) Direksi bertanggung jawab penuh atas pengelolaan dan jalannya operasional perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan.
- 2) Menentukan arah strategi perusahaan, termasuk pengambilan keputusan investasi, ekspansi, atau efisiensi.
- 3) Memastikan seluruh kegiatan usaha sesuai dengan hukum yang berlaku.

b. *Station Head*

- 1) Memimpin dan membuat kebijakan strategis dalam pengelolaan cabang sesuai prinsip tata kelola perusahaan dan strategi korporasi.
- 2) Merancang rencana kerja dan anggaran serta melaporkan hasil kinerja usaha, operasional, keuangan, dan sumber daya sesuai jadwal dan prosedur yang berlaku.
- 3) Mengkoordinir dan mengoptimalkan pelaksanaan serta pengendalian kinerja di bidang logistik, layanan kargo domestik, keuangan, dan administrasi.
- 4) Mengelola sarana dan sumber daya pendukung serta aktif mendukung program mutu, manajemen risiko, K3, keamanan, dan pelestarian lingkungan.

- 5) Bertindak mewakili perusahaan dalam urusan eksternal atas persetujuan direksi.
- 6) Melakukan pengawasan internal dan menyampaikan laporan kinerja cabang secara berkala kepada direksi.

c. *Branch Air Express Head*

- 1) Bertanggung jawab atas kelancaran proses pengiriman, penerimaan, dan distribusi barang melalui jalur udara di cabang.
- 2) Memimpin staf operasional, memastikan pembagian tugas yang efektif, dan meningkatkan kinerja tim.
- 3) Bertanggung jawab atas pencapaian target operasional dan finansial cabang, serta membuat laporan kinerja rutin.

d. *Branch Air Express Administration Office*

- 1) Melakukan pencatatan dan dokumentasi administrasi kargo udara.
- 2) Menginput data pengiriman ke dalam sistem perusahaan.
- 3) Mengelola laporan harian, mingguan, dan bulanan terkait operasional cabang.
- 4) Berkoordinasi dengan tim operasional dan pihak terkait untuk kelancaran proses administrasi

e. *Logistics Business Supervisor*

- 1) Menjamin kelancaran dan efisiensi operasional logistik seperti kargo, kurir, distribusi, ekspor-impor, dan layanan terminal.

- 2) Memonitor pencapaian target operasional yang sesuai dengan strategi perusahaan.
- 3) Memastikan kepuasan pelanggan tercapai.
- 4) Mengawasi unit seperti Sales, Admin Logistik, TBS, EMPU, dan Operasional Logistik di cabang Surakarta.

f. Terminal Kargo Supervisor

- 1) Bekerja sama dengan pihak *internal* dan *eksternal* guna memastikan kelancaran operasional,
- 2) Mengawasi pencapaian target terkait keamanan, keselamatan kargo dan pegawai, serta mengawasi efisiensi proses dan biaya di terminal.
- 3) Memonitor data produksi melalui Sistem Teknologi Terminal Kargo (Sitec reborn) yang *outstanding* (*Open Release, Cancel*)

g. Business Support Supervisor

- 1) Menangani administrasi operasional termasuk pembuatan dokumen dan Pass Bandara.
- 2) Merekap laporan pendapatan dan pengeluaran dari seluruh kegiatan perusahaan.

h. Sales

- 1) Memastikan kelengkapan dan akurasi database pelanggan.
- 2) Memastikan target penjualan terpenuhi.
- 3) Menguasai informasi produk secara menyeluruh.
- 4) Memengelola pengeluaran barang dari terminal kargo sesuai

prosedur.

i. Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU)

- 1) Melayani pengiriman barang melalui jalur udara yang telah memenuhi ketentuan *regulated agent*.
- 2) Menerima dan mencatat informasi booking dari pelanggan.
- 3) Lini pertama pelanggan saat mengambil barang *incoming*

j. Admin Logistik

- 1) Memperbaharui informasi harga, produk, jadwal, dan persyaratan keamanan pengiriman barang.
- 2) Menjamin pemrosesan order pelanggan berjalan sesuai prosedur.

k. Operasional Logistik

- 1) Mengkoordinir pengambilan barang *incoming*.
- 2) Menyelaraskan penanganan barang sesuai permintaan pelanggan.
- 3) Memastikan ketepatan dan keamanan penanganan barang.
- 4) Mencatat laporan penanganan barang secara rutin.

l. Retail Baggage Solution (RBS)

- 1) Memberikan keamanan bagi penumpang dengan layanan bagasi yang terintegrasi.
- 2) Memonitor bagasi yang dikirim melalui terminal kargo sesuai jadwal penerbangan penumpangnya.

m. Kasir

- 1) Menerima pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan.
- 2) Mencatat transaksi pembayaran ke dalam sistem.

- 3) Menyerahkan pendapatan harian ke bagian keuangan.

2. **Divisi *Terminal Kargo***

a. *Acceptance*

- 1) Melakukan penerimaan kargo dan dokumen pendukung, kemudian melakukan verifikasi, penimbangan, dan pengecekan fisik.
- 2) Memasukan data kargo ke dalam sistem SITEK.
- 3) Mengatur dan memastikan kelancaran proses penerimaan kargo baik.
- 4) Menjalinkan kerja sama dengan internal maupun eksternal seperti Bea Cukai, Karantina, Pengangkut, dan Keamanan.

b. *Porter*

- 1) Mendukung proses pemindahan kargo dari kendaraan darat ke area penerimaan.
- 2) Menyediakan serta menyiapkan peralatan ULD untuk proses pemuatan.
- 3) Mengatur penyimpanan dan penempatan kargo di *storage* hingga penjemputan kargo.
- 4) Menempatkan kargo di staging area sebagai persiapan pengeluaran.

c. *Kasir Jaster*

- 1) Melakukan penerimaan serta pencatatan pembayaran dari pelanggan.
- 2) Memasukan data transaksi ke sistem.
- 3) Menyerahkan hasil penerimaan harian ke divisi keuangan.
- 4) Membuat berita acara dan laporan harian terkait setoran.

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1. Prosedur Penanganan *Special Cargo* pada Proses *Incoming Cargo* Domestik di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta

Penanganan kargo adalah rangkaian kegiatan atau prosedur yang dilakukan untuk menerima, memeriksa, menyimpan, mengelola, dan menyerahkan barang kiriman (*Cargo*) baik dalam proses pengiriman (*outgoing*) maupun penerimaan (*incoming*) melalui moda transportasi, khususnya udara. Penanganan ini mencakup aspek fisik barang, administrasi dokumen, keamanan, dan ketepatan waktu, serta harus sesuai dengan jenis kargo yang ditangani, seperti *general cargo*, *special cargo* (misalnya *dangerous goods*, *live animal*, *perishable goods*), dan barang bernilai tinggi. Penanganan kargo yang baik dan sesuai prosedur sangat penting untuk menjamin keselamatan penerbangan, kelancaran logistik, dan kepuasan pelanggan.

Hal tersebut sesuai dengan aturan yang termuat dalam IATA TACT tentang penanganan kargo. Tujuannya yaitu menjaga kepatuhan terhadap peraturan dan standar dari otoritas penerbangan, karantina, dan instansi terkait sesuai dengan karakteristik *special cargo* yang ditangani. Tujuan ini dicapai melalui prosedur khusus mulai dari penerimaan, pengecekan dokumen, pemeriksaan fisik, penyimpanan yang sesuai standar, hingga serah terima ke pihak penerima.

Dalam penelitian ini, PT Integrasi Aviasi Solusi Cabang Surakarta berperan sebagai perusahaan yang menangani *special cargo* pada

proses barang masuk (*incoming*) domestik. Keberhasilan penanganan kargo bergantung pada kepatuhan perusahaan dan pihak terkait terhadap prosedur dan persyaratan yang tercantum dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) perusahaan, serta regulasi yang ditetapkan oleh negara dan organisasi internasional seperti *International Air Transport Association* (IATA) dan *The Air Cargo Tariff* (TACT). IATA adalah organisasi global yang menetapkan standar untuk transportasi udara, sedangkan TACT adalah panduan yang menyediakan tarif dan peraturan untuk pengiriman kargo udara internasional.

Menurut Moekijat (1984:477) prosedur dapat diartikan sebagai pemberian urutan waktu atau kronologi terhadap pelaksanaan tugas-tugas, serta penetapan langkah-langkah yang harus diikuti dalam rangkaian kegiatan yang telah dirancang sebelumnya. Prosedur yang baik dalam *cargo handling* harus terstandar, sistematis, mudah dipahami, menjamin keselamatan, efisien, fleksibel terhadap kondisi khusus, dilengkapi dokumentasi yang jelas, dan mendukung akuntabilitas serta pelacakan setiap tahap penanganan. Proses ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Rizaldy & Rifni, 2013) tentang penanganan *special cargo* yang menjelaskan bahwa tahapan *incoming cargo* terdiri dari tiga bagian utama, yaitu pembongkaran (*unloading*), penyimpanan (*storage*), dan penyerahan kepada penerima (*delivery*). Dalam tahap pembongkaran, petugas wajib melakukan

pemeriksaan fisik dan pencatatan terhadap potensi *irregularities* seperti kemasan rusak, kargo basah, atau barang tidak sesuai dokumen. Bila ditemukan masalah, maka akan dibuatkan berita acara dan dokumentasi sebagai laporan kejadian.

Menurut Anggraeni (2022) *Cargo handling* merupakan Proses penyelesaian kargo yang dimulai dari penerimaan hingga pemuatan ke pesawat untuk pengiriman antar kota baik domestik maupun internasional. Dalam proses penanganan *special cargo* pada proses *incoming cargo* domestik di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta menggunakan urutan langkah-langkah yang dilakukan secara runtut. Berdasarkan fakta dan temuan di lapangan, maka prosedur penanganan *special cargo* pada proses *incoming cargo* domestik pada PT Integrasi Aviasi Solusi dapat diuraikan sebagai berikut:

4.2.1.1. Pengecekan Kesiapan Fasilitas dan Peralatan

Dalam proses penanganan *special cargo incoming* di terminal kargo, salah satu tahapan krusial yang tidak dapat diabaikan adalah pengecekan kesiapan fasilitas dan peralatan. *Special cargo* merupakan jenis barang yang memiliki karakteristik khusus dan memerlukan perlakuan berbeda dari kargo biasa, seperti barang mudah rusak (*perishable goods*), barang berbahaya (*dangerous goods*), hewan hidup, jenazah, dan barang bernilai tinggi (*valuable goods*). Sebelum barang diturunkan dari area *ground handling* ke gudang *incoming*,

petugas operasional dan supervisor terminal wajib memastikan bahwa fasilitas dan peralatan yang dibutuhkan untuk penanganan jenis barang tersebut telah siap dan layak digunakan. Hal ini dikatakan oleh informan A-1 sebagai Terminal kargo Supervisor PT Integrasi Aviiasi Solusi:

“Untuk pengecekan fasilitas dan peralatan itu telah dilakukan. Namun, tidak dilakukan setiap hari biasanya saya dapat informasi dari *acceptant* tentang alat apa yang rusak atau sudah tidak layak.”

Berdasarkan SOP perusahaan PT Integrasi Aviiasi Solusi tidak hanya fasilitas dan peralatan saja yang harus dicek sebelum melakukan kegiatan incoming Adapun kesiapan tenaga kerja yang berperan sebagai pelaku penanganan kegiatan. Hal ini juga dijelaskan oleh informan A-1 Sebagai terminal kargo supervisor di PT Integrasi Avisiasi Solusi:

“kesiapan tenaga kerja di PT IAS ini sudah cukup baik, semua karyawan yang lama sudah mempunyai sertifikasi pelatihan penanganan kargo khususnya penanganan yang memerlukan penanganan khusus seperti *Dangerous Goods*.”

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan hasil wawancara pengecekan kesiapan fasilitas dan peralatan merupakan tahap awal yang sangat krusial, mengingat karakteristik barang yang ditangani bersifat sensitif dan berisiko tinggi, seperti *perishable goods*, *dangerous goods*, *live animal*, *human remains*, dan *valuable cargo*.

Hasil wawancara juga menerangkan bahwa pengecekan alat dan fasilitas telah dilakukan tetapi tidak dijalankan setiap hari. Sehingga berdasarkan dengan peraturan dari *International Air Transport Association* (IATA TACT Rules) tentang penerapan penanganan *special Kargo* dan SOP PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta tentang pengecekan kesiapan fasilitas dan peralatan sudah diterapkan. Namun, berdasarkan pengamatan peneliti selama masa magang, ditemukan bahwa jumlah tenaga kerja yang terbatas menjadi kendala tersendiri. Beberapa karyawan harus menangani proses *incoming* dan *outgoing* sekaligus, yang menyebabkan beban kerja berlebih (*overload*) sehingga pengecekan tidak rutin setiap hari dan berpotensi mengganggu efisiensi serta kualitas pelayanan. Fenomena ini sejalan dengan teori yang dijelaskan oleh Rizaldy & Rifni (2013) tentang penanganan *special cargo* bahwa dalam proses penanganan kargo, kesiapan sarana dan prasarana harus menjadi bagian dari tahapan awal guna mencegah *mishandling*. Teori menyebutkan bahwa kesalahan penanganan (*mishandling*) kargo, baik akibat kerusakan alat maupun ketidaksiapan tenaga kerja, dapat menimbulkan konsekuensi serius berupa *irregularities* seperti kerusakan barang, keterlambatan serah terima, hingga hilangnya barang.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori Rizaldy & Rifni bahwa kesiapan fasilitas dan sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek fundamental dalam penanganan *special cargo*. Jika

inspeksi dan kesiapan ini tidak dilakukan secara rutin dan terstruktur, maka risiko operasional tidak hanya mengganggu alur logistik, tetapi juga berpotensi membahayakan keselamatan kerja serta kualitas layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi berkala terhadap frekuensi inspeksi peralatan serta perhitungan kebutuhan tenaga kerja sesuai volume operasional agar proses penanganan *incoming special cargo* dapat berjalan optimal dan aman.

4.2.1.2. Penerimaan (*Break Down*) dan pemeriksaan dokumen dari Airlines

Setelah Terminal kargo sudah mengecek kesiapannya. Proses selanjutnya dimulai saat pihak maskapai penerbangan (*Airlines*) menyerahkan kargo dan dokumen pengiriman barang yang mencakup *General Cargo* dan *Special cargo* kepada *Acceptant*. Mekanisme penerimaan dokumen *break down checklis* dan manifest yaitu melalui *email* dari *airlines* berisi jenis kargo dan jumlah kargo yang akan datang bersama pesawat. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh informan A-2 sebagai *acceptant*:

“Untuk tahapan penerimaan dokumen dari *airline* itu melalui *email* saat pesawat akan *landing*, kemudian kita cetak sendiri untuk pengecekan di terminal kargo.”

Untuk *special cargo*, dokumen yang harus disertakan tidak hanya manifest dan AWB (*Air Waybill*), tetapi juga dokumen tambahan sesuai dengan jenis kargo. Untuk *live animal* dan *perishable goods* diperlukan dokumen karantina, untuk *dangerous goods* harus

dilampirkan *Shipper's Declaration*, sementara untuk *human remains* wajib dilengkapi surat keterangan kematian dari rumah sakit, kepolisian, dan surat karantina. Pentingnya kelengkapan dokumen ini ditegaskan oleh informan A-2 Sebagai *acceptant*:

“untuk dokumen *special cargo* itu yang pasti ada *manifest*, *air waybill* kemudian untuk *live animal* dan *perishable* itu ada dokumen karantina, untuk kategori *dangerous goods* ada *Shipper Declaration*, dan *Humain remain* itu surat keterangan kematian dari pihak rumah sakit, kepolisian dan surat karantina.”

Setelah dokumen diterima, petugas melakukan verifikasi awal untuk memastikan kelengkapan dokumen. Pada kategori *special kargo* jika dokumennya tidak lengkap pihak PT integrasi Aviiasi Solusi tidak mau menerima barang tersebut karena barang tersebut kemungkinan mengalami masalah atau ketidaksesuaian selama proses pengiriman atau biasa disebut *irregularity cargo* sehingga pihak terminal kargo akan membuat berita acara penolakan kargo. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh informan A-1 sebagai terminal kargo supervisor:

“Sangat penting untuk memastikan semua dokumen pendukung lengkap, terutama untuk *special cargo* seperti barang berbahaya atau mudah rusak. Kalau dokumennya tidak lengkap, kita biasanya langsung menolak untuk menerima barang tersebut. Sebab, kemungkinan barang tersebut mengalami masalah selama pengiriman, itu bisa masuk kategori *irregularity cargo*. Dalam kasus seperti itu, kami sebagai pihak terminal kargo juga harus membuat berita acara penolakan agar ada bukti administratif bahwa barang memang tidak bisa diterima, jika semua lengkap kita segera proses”

Setelah semua data sesuai dan diverifikasi, dokumen didistribusikan ke unit kerja terkait untuk proses lebih lanjut, dan salinannya diarsipkan sesuai standar prosedur yang berlaku.

Selanjutnya, dilakukan pemeriksaan fisik terhadap kondisi kargo setelah proses *breakdown* kargo dari *ground handling*. Petugas memastikan bahwa kemasan dalam keadaan baik, tidak rusak, tidak basah, dan tidak menunjukkan tanda-tanda manipulasi atau kehilangan khususnya *special cargo*.

Apabila ditemukan adanya kerusakan, kekurangan, atau ketidaksesuaian, petugas wajib mencatatnya dalam berita acara, serta melaporkannya kepada atasan dan pihak airline untuk penanganan lebih lanjut karena kargo tersebut masuk kategori *irregularity* kargo. Dokumentasi visual (foto) juga diperlukan sebagai bukti pendukung. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikatakan informan A-1 sebagai terminal kargo supervisor:

“Setelah dokumen diverifikasi dan dinyatakan lengkap, *acceptant* dan porter melakukan pemeriksaan fisik terhadap kondisi kargo. memastikan kemasan dalam keadaan baik, tidak rusak, tidak basah. Jika ada tanda tersebut atau kargo *irregularity* pihak *acceptant* mengkonfirmasi kepada saya dan airline untuk dibuatkan berita acara *irregularities* kargo.”

Pernyataan ini juga didukung oleh pernyataan dari informan A-2 selaku *acceptant*:

“Kalo kargo terjadi tidak sesuai dengan isi dan jumlah didokumen atau hewan mati biasanya *live animal* itu kita

langsung buat berita acara dan konfirmasi *supervisor* dan *airline* bahwa hewan tersebut sudah mati saat sampai di terminal kargo”

Begitu juga dengan informan A-3 sebagai porter mengatakan pendapat yang sama bahwa:

“Kalo *special cargo* itu biasanya antara jumlah kargo dan surat karantinanya berbeda dan kalo *live animal* tersebut mati saat datang di terminal kargo langsung”

Setelah seluruh item diperiksa dan dicocokkan jenis kargonya, jumlah kargo sesuai dengan Surat Muatan udara, surat karantina dan *checklist* diserahkan dan disimpan sebagai bagian dari dokumentasi penerimaan kargo, dan hasilnya disampaikan kepada unit terkait untuk proses selanjutnya seperti penyimpanan, distribusi, atau serah terima ke pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara prosedur penanganan *special cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta telah berjalan sesuai SOP. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa *respons* terhadap kargo bermasalah belum sepenuhnya cepat karena masih menunggu instruksi atasan. Selain itu, kurangnya sosialisasi kepada pelanggan baru menyebabkan kebingungan dalam proses pengambilan. Meskipun prosedur pembuatan berita acara telah ada, porter seringkali tidak langsung menindaklanjuti temuan ketidaksesuaian dan justru menunggu instruksi dari atasan. Penundaan ini tidak sejalan dengan

urgensi penanganan *special cargo* yang memerlukan tindakan cepat, terutama dalam kasus barang mudah rusak atau hewan hidup.

Fenomena ini bertentangan dengan teori Rizaldy & Rifni (2013) tentang penanganan *special cargo* yang menegaskan bahwa dalam proses penerimaan kargo, baik oleh maskapai maupun *freight forwarder*, segala bentuk ketidaksesuaian harus segera ditangani secara profesional, sistematis, dan berorientasi pada pelayanan. Penanganan yang lambat atau tidak sigap berpotensi menurunkan kualitas layanan, mengurangi kepuasan pelanggan, serta memperbesar risiko hukum dan tanggung jawab perusahaan apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan pemahaman alur kerja bagi seluruh personel, khususnya pada *level* operasional, agar penanganan *irregularity cargo* dapat dilakukan lebih cepat, akurat, dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

4.2.1.3. Proses Penanganan Sesuai Kategori *Special Cargo* (DGR, VAL, HUM, PER)

Setelah kargo selesai melalui proses verifikasi dokumen, *checklist*, dan pemeriksaan kondisi, langkah selanjutnya adalah menempatkan kargo ke dalam area penyimpanan (*storage area*). Petugas menentukan lokasi penyimpanan berdasarkan jenis kargo, kategori keamanan, dan kebutuhan penanganan khusus. *General Cargo* biasanya ditempatkan di area penyimpanan reguler, sementara *Special cargo* seperti barang mudah rusak, barang berbahaya, atau barang bernilai tinggi

ditempatkan di area khusus yang telah ditetapkan sesuai standar operasional. Pernyataan ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan A-2 sebagai acceptant

“Selanjutnya kargo ditempatkan di *storage area* sesuai dengan klasifikasinya, biasanya karena kita penanganan langsung ditunggu oleh truck dari EMPU kita letakan langsung ke *truck* agar proses lebih cepat “

Pernyataan ini sama dengan yang dikatakan oleh informan A-3 sebagai porter:

“Untuk penempatan kita tempatkan di area penempatan sementara di terminal kargo, kalo langsung diambil kita keluarkan terus kasih ke truk milik EMPU, kalo belum diambil kita simpan di area penempatan sementara”.

Pemindahan kargo dilakukan dengan alat bantu sesuai kebutuhan dan dengan tetap menjaga keamanan serta kondisi fisik barang. Setelah kargo ditempatkan, petugas memastikan bahwa area penyimpanan dalam keadaan rapi, aman, dan sesuai standar suhu atau lingkungan apabila diperlukan.

Setelah kargo diterima, diperiksa, dan ditempatkan di *storage area*, petugas melanjutkan proses dengan melakukan input data ke dalam sistem informasi yang digunakan oleh pihak Airlines dan EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara). Data yang dimasukkan mencakup informasi penting seperti nomor *Air Waybill* (AWB), jenis dan jumlah

kargo, dan catatan kondisi barang saat diterima.

Hal ini dikatakan oleh informan A-2 sebagai *acceptant* di PT Integrasi Aviasi Solusi:

“kita sebagai *Acceptant* setelah proses verifikasi pengecekan kemudian melakukan proses *update* pada system, kita *Acceptant* mempunyai dua tugas dan kewajiban yaitu mengupdate system di EMPU dan *airline* agar *customer* bisa melakukan tracking sendiri”

Setelah input selesai, sistem akan memperbarui status kargo dan menginformasikan secara otomatis kepada pihak Airlines dan EMPU. Proses penyimpanan kargo di terminal kargo merupakan tahap akhir dalam penanganan *incoming cargo*, hingga barang yang telah melalui verifikasi dan administrasi di terminal kargo siap untuk diserahkan kepada pihak EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara).

4.2.1.4. Pengeluaran Kargo dari Terminal Kargo

Setelah data kargo *incoming* dimasukkan ke dalam sistem oleh *acceptant*, informasi tersebut secara otomatis terintegrasi dan tersedia melalui platform *Sitex Reborn*. Langkah selanjutnya Pihak EMPU membuat tiket *Cargo Integrated System* (CIS) untuk kargo *incoming* yang diaplikasi JPT SOC. yaitu dengan memasukkan data kargo yang telah diterima berdasarkan alamat EMPU, termasuk nomor *Air Waybill* (AWB), nama pengirim dan penerima, jumlah koli, jenis barang dan nama supir yang mengambil kargo.



Gambar 4. 4 Tiket Cargo Integrated System (CIS)

Sumber: PT Integrasi Aviasi Solusi

Pihak EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara) bertugas untuk selalu mengakses situs Sitex Reborn agar memperoleh informasi detail terkait kargo yang akan mereka tangani. Informasi yang diterima mencakup nomor *Air Waybill* (AWB), jenis dan jumlah barang, status kedatangan, lokasi penyimpanan di gudang, serta waktu dan tanggal kargo tersedia untuk proses pengambilan atau distribusi. Akses informasi melalui *Sitex Reborn* memastikan proses operasional EMPU berjalan efisien dan *real-time* tanpa harus melakukan konfirmasi manual kepada petugas. Hal ini juga mendukung transparansi serta kecepatan layanan logistik di area kargo. Hal ini dikatakan oleh informan 4 selaku operasional logistik di PT Integrasi Aviasi Solusi:

“Dari pihak empu kita melakan pengecekan di sistem *sitex reborn* terkait barang yang sudah dilakukan pengecekan dan penanganan diteminal kargo kemudian kita mencetak tiket *Cargo Integrated System* (CIS) untuk syarat pengambilan kargo

incoming diterminal kargo yang akan diberikan kepada *Acceptant*”

Hal ini juga dikatakan oleh informan A-1 sebagai terminal kargo supervisor:

“Untuk mengambil kargo di teminal kargo pihak empu harus mencetak tiket *Cargo Integrated System* (CIS) yang nantinya akan diserahkan oleh *Acceptant*”

Apabila ditemukan ketidaksesuaian atau kendala dalam data yang ditampilkan, pihak EMPU dapat segera menghubungi petugas gudang untuk klarifikasi dan tindak lanjut lebih lanjut. Seperti yang dikatakan oleh informan A-4 selaku Operasional logistik:

“Dalam pembuatan tiket *Cargo Integrated System* (CIS) kadang terjadi kesalahan input data yang ada disistem sehingga kita langsung konfirmasi ke pihak *Acceptant* dan langsung diperbaiki baru bisa kita buat tiketnya”

Tiket *Cargo Integrated System* (CIS) kemudian dicetak atau dikirim dalam format digital sesuai dengan alur yang berlaku, dan didistribusikan ke pihak terkait untuk proses pengeluaran kargo dari *storage area*.

Setelah tiket *Cargo Integrated System* (CIS) diterbitkan, pihak EMPU bertugas membawa tiket tersebut ke terminal kargo untuk melakukan pengambilan barang. Petugas gudang akan menerima dan memverifikasi tiket *Cargo Integrated System* (CIS) yang dibawa, mencocokkannya dengan data sistem dan fisik barang yang tersimpan

di *storage area*. Pemeriksaan mencakup kesesuaian nomor AWB, jumlah koli, jenis barang, dan identitas pengambil dengan data yang tertera pada *Cargo Integrated System* (CIS). Apabila semua informasi telah sesuai dan tidak ada catatan penahanan (*hold*), maka kargo akan disiapkan untuk diserahkan. Barang kemudian diambil dari *storage area* dan diserahkan kepada pihak pengambil. Seperti yang dikatakan oleh informan A-1 selaku terminal kargo supervisor:

“*Acceptant* dibantu dengan porter melakukan penyerahan kargo jika pihak empu telah membawa tiket CIS dan berkas SMU sesuai dengan nama penerima disistem”

Hal ini juga dikatakan oleh informan A-2 selaku *acceptant*

”kita akan memberikan kargo jika pihak operasional logistik empu membawa tiket CIS dan cocok dengan system”

Pernyataan juga selaras dengan yang disampaikan oleh informan A-3 Selaku operasional logistik:

“Pihak terminal kargo menyerahkan kargo jika kita sudah membawa tiket CIS sesuai kargo yang kita ambil tiket ini seperti surat jalan bagi pihak EMPU ke terminal kargo.”

Proses ini menjadi tahapan akhir dari alur penanganan kargo *incoming* di terminal kargo, sebelum barang dikirimkan ke tujuan akhir oleh EMPU atau pihak penerima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas dan observasi, diketahui bahwa pelaksanaan SOP penanganan *special cargo* telah

diterapkan sesuai prosedur, mencakup tahapan penerimaan dokumen, pengecekan fisik, penempatan barang, input data sistem, dan serah terima kepada EMPU. Proses yang sistematis mulai dari penempatan, input sistem, hingga penyerahan kargo tersebut sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Rizaldy & Rifni (2013). Mereka menekankan bahwa efektivitas manajemen penanganan kargo sangat ditentukan oleh keterpaduan antara aktivitas fisik dan sistem informasi yang mendukungnya. Sistem digital yang terintegrasi seperti *Cargo Integrated System* (CIS) dan platform Sitex Reborn menjadi solusi penting dalam memastikan transparansi, akurasi, dan kecepatan informasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan logistik. Ketepatan proses input, update status, serta kesesuaian dokumen penyerahan adalah cerminan dari proses logistik yang profesional dan *customer-oriented*, sebagaimana standar ideal dalam industri kargo udara yang disebutkan oleh Rizaldy & Rifni (2013).

4.2.1.5. Penyerahan kargo kepada *consignee*

Setelah kargo berhasil diambil dan serah terima barang dilakukan, petugas kasir bertanggung jawab untuk membuat kwitansi sebagai bukti pembayaran atas biaya layanan yang telah diberikan, seperti biaya penanganan kargo, biaya penyimpanan, atau biaya lainnya yang relevan. Pada kategori *special kargo* ada biaya tambahan untuk klasifikasi *live animal*, *perishable* dan *humain remain* yaitu biaya karantina belum lagi jika kargo tersebut terkena timbun. Hal ini

disampaikan oleh informan A-4 selaku operasional logistik dan kasir di EMPU PT Integrasi Aviiasi Solusi Kantor Cabang Surakarta:

“Untuk pembayaran kargo oleh customer kita ada perhitungan sendiri untuk kategori *special cargo* yaitu biaya tambahan karantina untuk *live animal*, *perishable*, dan *human remain* dan biaya tambahan jika ada *customer* yang telat mengambil kargo selama 24 jam setelah kargo tersebut datang”

Jika ada pembayaran yang dilakukan, petugas kasir memverifikasi jumlah yang dibayar, baik secara tunai, transfer bank, atau metode pembayaran lainnya. Pembayaran ini juga harus diketahui oleh customer. Hal ini juga disampaikan oleh informan A-5 sebagai customer PT Integrasi Aviiasi Solusi:

“Untuk pembayaran, biasanya saya dijelaskan dulu oleh operasional logistik EMPU.”

Setelah semua informasi diverifikasi dan pembayaran diterima, petugas kasir kemudian mencetak kwitansi resmi yang mencantumkan rincian biaya, nomor transaksi, tanggal pembayaran, dan tanda terima yang sah. Kwitansi ini diberikan kepada pihak penerima sebagai bukti sah atas transaksi yang dilakukan. Kwitansi yang tercetak juga didokumentasikan dan disimpan oleh petugas kasir untuk keperluan arsip dan audit keuangan perusahaan.

Setelah proses pembayaran selesai dan kwitansi diterima, pelanggan atau penerima barang melanjutkan dengan pengambilan kargo di

terminal kargo. Sebelum barang diserahkan, petugas gudang atau pihak yang bertanggung jawab akan melakukan verifikasi identitas. Pelanggan diminta untuk menunjukkan KTP (Kartu Tanda Penduduk) atau SMU (Surat Muatan Udara) sebagai identitas resmi yang dapat digunakan untuk memverifikasi kesesuaian dengan data yang ada dalam sistem. Hal ini juga disampaikan oleh informan A-5 sebagai customer PT integrasi Aviasi solusi:

“Untuk dokumen yang saya bawa itu ada KTP dan SMU (Surat Muatan Udara), tapi biasanya pihak empu hanya meminta SMU saja yang kemudian di sesuaikan dengan sistem mereka”

Petugas kemudian akan memeriksa nama, nomor identitas, dan informasi lainnya pada KTP/SMU yang diserahkan oleh pelanggan. Hal ini juga disampaikan oleh informan A-4 sebagai operasional logistik:

“Customer yang lama pasti tahu akan syarat atau dokumen yang harus dibawa seperti KTP, SMU atau bisa diwakilkan jika customer mempunyai surat kuasa dari penerima”

Hal ini bertentangan dengan yang dikatakan oleh informan A-6 sebagai *customer* baru:

“Saya sebagai *customers* yang pertama kali mengambil kargo tidak tahu mba alur penanganan kargo kemudian syarat dokumen apa saja yang harus dibawa saat pengambilan kargo untung saja saya membawa SMU dan dompet yang berisi KTP sehingga saya

bisa mengambil barang.”

Berdasarkan hasil wawancara membuktikan bahwa alur penanganan kargo incoming tidak diketahui oleh customers sehingga pihak operasional logistik harus menjelaskan terlebih dahulu sehingga sosialisasi diperlukan untuk customer baru. Dalam konteks ini, teori Rizaldy & Rifni menekankan bahwa pelayanan kargo yang baik tidak berhenti pada proses penanganan fisik, tetapi juga mencakup proses administratif, keuangan, dan komunikasi informasi yang efisien, transparan, dan *customer-oriented*, demi membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Berdasarkan temuan lapangan, PT Integrasi Aviassi Solusi telah memenuhi sebagian besar aspek tersebut, terutama dalam hal sistematisnya prosedur dan ketersediaan sistem informasi. Namun terkendala dalam aspek *customer orientation*, terutama untuk pelanggan baru yang belum memahami alur dan dokumen yang diperlukan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prosedur penanganan *special cargo* di PT Integrasi Aviassi Solusi telah mengarah pada standar pelayanan yang profesional dan sistematis sebagaimana dirumuskan oleh Rizaldy & Rifni (2013), namun belum sepenuhnya optimal dalam hal kecepatan respons dan orientasi layanan pelanggan. Oleh karena itu, perbaikan dalam hal koordinasi operasional, peningkatan pemahaman SOP bagi seluruh pelaksana, serta

penyusunan media sosialisasi bagi pelanggan perlu dilakukan agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan secara menyeluruh.

4.2.2. Kendala dalam Penanganan Special Kargo pada Proses Incoming Kargo Domestik di PT Integrasi Aviasi Solusi

4.2.2.1. Hambatan Internal

1. *Human Error* oleh Pihak Terminal Kargo

Kendala internal berupa *human error* dalam proses operasional terminal kargo hal ini berpengaruh pada tahap pembuatan tiket *Cargo Integrated System* (CIS), yang dilakukan oleh petugas operasional logistik EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara). Pengeditan hanya bisa dilakukan oleh pihak acceptant di terminal kargo. Pengeditan data ini sangat penting untuk memastikan tiket pengambilan barang *incoming* dapat dicetak dengan benar dan barang dapat diproses sesuai prosedur. Kesalahan dalam pengeditan data menyebabkan keterlambatan pencetakan tiket dan berdampak langsung pada proses pengambilan barang. Hal ini dikatakan oleh Informan A-4 sebagai operasional logistik:

“Kalo kendala kami itu di EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara) yaitu kesalahan input data oleh *acceptant* di Terminal Kargo. Jadi kami harus menunggu *acceptant* selesai mengedit data, jika belum tiket di CIS sebelum tiket bisa dicetak masih *reservation* terus dan barang tidak bisa diambil. Kalau data tidak tepat atau proses pengeditan lambat, pengambilan barang *incoming* jadi tertunda.”

Sementara itu, informan A-2 sebagai *acceptant* yang mengedit data di CIS juga menyampaikan:

“Pengeditan tiket di CIS harus sangat teliti. Memang tidak jarang kita salah menginput data. Biasanya kita diinfokan oleh pihak operasional logistik di EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara).”

Hal ini disebabkan karena banyaknya pekerjaan yang dilakukan oleh *acceptant* setiap harinya dan sistem yang harus dijalankan dan diupdate oleh *acceptant* baik barang keluar (*outgoing*) dan kargo masuk (*Incoming*) sehingga mengakibatkan *human error* kesalahan memasukan data. Terkait kendala *human error* dijelaskan oleh informan A-1 Sebagai terminal kargo supervisor:

“*Human error* biasanya itu karena salah input data, hambatannya jadi pihak terminal kargo harus mengedit data dulu agar kargo *incoming* bisa dicetak tiket oleh EMPU”

Dapat disimpulkan berdasarkan wawancara dan hasil temuan dilapangan kendala internal berupa *human error* dalam proses input data pada sistem *Cargo Integrated System* (CIS) terjadi akibat kesalahan petugas *acceptant* dalam memasukkan informasi *kargo incoming*. Karena hanya pihak *acceptant* yang dapat melakukan pengeditan, proses pencetakan tiket oleh EMPU menjadi tertunda hingga data diperbaiki, sehingga menghambat pengambilan barang. Penyebab utamanya adalah tingginya beban kerja *acceptant* yang harus menangani kargo keluar dan masuk secara bersamaan, serta kurangnya pemahaman terhadap alur prosedur penanganan *special*

cargo.

Menurut teori Hansen dan Mowen (2000) dan Kurniawan (2017), hal ini termasuk *internal constraints* karena berasal dari keterbatasan sumber daya manusia dan proses internal perusahaan. Kendala ini berdampak pada keterlambatan operasional dan berisiko menurunkan kualitas layanan. Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Anggraeni & Fauziah (2022) yang menunjukkan bahwa kesalahan manusia dan kurangnya pelatihan merupakan penyebab utama ketidaksesuaian implementasi SOP dalam penanganan *special cargo*.

2. Kurangnya Sarana dan Prasarana di Terminal Kargo jika Terjadi Lonjakan Barang dan Barang Timbun

Salah satu kendala internal yang signifikan dalam operasional terminal kargo adalah terbatasnya sarana dan prasarana untuk menangani situasi barang timbun, yaitu kondisi di mana barang tidak segera diambil oleh pihak *consignee* sehingga menumpuk di gudang. Situasi ini menyebabkan gangguan pada kelancaran arus barang dan efisiensi ruang penyimpanan di terminal kargo. Dalam wawancara yang dilakukan dengan Informan A-3, seorang porter di terminal kargo, menyatakan:

“Kalau barang numpuk karena nggak diambil-ambil sama pemiliknya, gudang cepat penuh, apalagi kalau pas lagi banyak kiriman. Gerobak untuk mengangkut barang incoming juga

kurang.”

Terlambatnya pengambilan barang oleh *consignee* juga merupakan kendala signifikan dalam penanganan *special cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi. Hal ini sering kali berdampak pada kelancaran operasional dan dapat menimbulkan masalah terkait ruang penyimpanan menjadi terbatas, serta potensi kerusakan. Hal ini disampaikan oleh informan A-1 selaku terminal kargo supervisor PT Integrasi Aviasi Solusi Surakarta:

“Ada hambatan jika customer terlambat mengambil kargo yaitu kemungkinan kerusakan barang khususnya *special kargo* yang dimana barang tersebut barang prioritas sehingga harus cepat-cepat diambil oleh *consignee* dan kapasitas penyimpanan kami minim. Jadi jika barang tidak segera diambil kita langsung menghubungi *consignee*”

Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan, berikut gambar barang *incoming special kargo* yang tidak diambil oleh customer.



Gambar 4. 5 Barang *Perishable Goods* yang terkena timbun

Sumber: PT Integrasi Aviasi Solusi, 2024

Gambar 4.5 tersebut merupakan barang *special cargo* kategori *perishable goods* yaitu makanan pempek yang telah lama di *cold storage* kemudian dikeluarkan karena tidak ada *marking* yang jelas makan petugas sulit untuk menghubungi *consignee*. Pada proses *incoming* kargo, setelah barang diterima dan selesai melalui tahap verifikasi, pengecekan, serta penyimpanan di *storage area*, kargo tersebut seharusnya segera diambil oleh customer sesuai dengan kesepakatan waktu yang telah ditentukan sesuai SOP kargo terkena timbun yaitu kargo tidak diambil dalam waktu 1 x 24 jam setelah kargo turun. Namun, tidak jarang ditemukan keterlambatan dalam pengambilan kargo oleh *customer*. Kendala tersebut berpengaruh terhadap berkurangnya kapasitas penyimpanan di terminal kargo. Seperti yang dikatakan oleh informan A-2 Sebagai *acceptant*:

“Hambatanya jadi kapasitas penyimpanan berkurang apalagi kalo *special cargo* itu biasanya *perishable* yang membutuhkan *cold Storage*, jadi kalo dah lama ga diambil kita keluarkan karena ada barang baru yang harus disimpan lagi”

Untuk membuktikan jika barang timbun berpengaruh pada ruang penyimpanan *special cargo* khususnya *perishable goods* yang membutuhkan *cold storage*. Berdasarkan dokumentasi dan observasi selama magang dari penulis ruang *cold storage* di terminal kargo memiliki kapasitas yang terbatas jika terjadi lonjakan barang *incoming* apalagi jika ada barang timbun di *cold storage*. Berikut

dokumentasi gambar *cold storage* di PT Integrasi Aviasi Solusi:



Gambar 4. 6 Dokumentasi *Cold Storage* di PT Integrasi Aviasi Solusi

Sumber: PT Integrasi Aviasi Solusi, 2024

Hal ini disampaikan oleh informan A-1 Selaku Terminal Cargo PT Integrasi Aviasi Solusi Surakarta:

“untuk *cold storage* di PT Integrasi Aviasi Solusi saat ini sudah cukup namun jika terjadi lonjakan barang misal tanggal *event* belanja online shoppe dan kargo timbun kita perlu melakukan tambahan alat penyimpanan”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa salah satu kendala internal utama di terminal kargo PT Integrasi Aviasi Solusi adalah terbatasnya kapasitas penyimpanan, khususnya pada *cold storage* untuk *special cargo* seperti *perishable goods*. Barang yang tidak segera diambil oleh *consignee* menyebabkan penumpukan (timbun)

di gudang, mengganggu kelancaran arus barang dan efisiensi ruang. Petugas di lapangan seperti porter dan *acceptant* menyampaikan bahwa alat bantu seperti gerobak juga terbatas, dan keterlambatan pengambilan dapat menimbulkan risiko kerusakan barang. Kondisi ini diperparah jika barang tidak memiliki label atau kontak jelas, sehingga menyulitkan petugas untuk segera menghubungi pihak penerima.

Situasi ini menunjukkan adanya *internal constraint* sebagaimana dikemukakan oleh Hansen dan Mowen (2000), yakni keterbatasan fasilitas internal yang menghambat optimalisasi proses operasional. Ketika kapasitas penyimpanan dan alat pendukung tidak mampu memenuhi kebutuhan saat terjadi lonjakan, maka efisiensi dan kualitas penanganan *incoming cargo* akan menurun. Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Erangga Fradana & Faiz Albana (2024) yang menyatakan bahwa minimnya fasilitas merupakan hambatan utama dalam penanganan kargo *incoming*.

3. Adanya *Irregularities Special Cargo* saat Sampai di Terminal Kargo

Dalam proses penanganan *special cargo* pada jalur *incoming cargo* domestik di PT Integrasi Aviasi Solusi, masih ditemukan sejumlah kendala yang signifikan akibat terjadinya berbagai *irregularities Special cargo*, yang mencakup barang-barang dengan karakteristik khusus seperti hewan hidup yang tiba dalam keadaan mati, barang

mudah rusak (*perishable*), serta kargo dengan kemasan rusak atau tidak adanya dokumen khusus, memerlukan perhatian ekstra serta prosedur yang khusus. Menurut Maulina Evaf (2021) dalam proses penerimaan atau pengiriman ada kargo yang mengalami ketidakberesan ketidakteraturan biasa disebut *irregularity cargo*. Kendala ini menyebabkan keterlambatan pengeluaran kargo.

Hal ini disampaikan oleh informan A-1 selaku terminal kargo supervisor PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta:

“kalo hambatan itu biasanya karena *irregularities* kargo, barang datang tidak lengkap kondisinya, khususnya jika barang *dangerous goods* yaitu cairan gabung dengan sekarung general kargo yang dimana karung tersebut robek saat datang ke terminal, jadi penanganan agak lama”

Diperkuat dengan pernyataan dari Informan A-2 selaku acceptant PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta:

“kendalanya *irregularities* kargo itu kita jadi harus buat berita acara *irregularities* kargo dan konfirmasi ke atasan dan pihak airlines terkait kondisi barang sehingga terjadi keterlambatan penanganan barang”

Begitu juga yang dikatakan oleh informan A-3 sebagai Porter PT Integrasi Aviasi Solusi:

“Kalo kendala penanganan kargo itu barang datang dengan kondisi yang rusak, hilang, dokumen *special kargo* seperti surat

karantina tidak ada biasa disebut *irregularities* kargo kalo disini”

Salah satu kendala yang sering terjadi adalah ketidaklengkapan dokumen pelengkap pada saat kargo tiba. Dokumen seperti surat karantina, hingga identifikasi khusus untuk *special handling* sering kali tidak menyertai kargo saat proses serah terima. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam proses administrasi, bahkan bisa mengakibatkan penahanan sementara barang hingga dokumen lengkap tersedia.

Hal ini disampaikan oleh informan A-2 Selaku *acceptant* PT Integrasi Aviasi Solusi Surakarta:

“Iya hambatan *irregularities* kargo pada *live animal* dan *perishable* itu dokumnen karantina tidak ada saat barang diterima mungkin barang tersebut sudah bermasalah saat di origin atau ditransit sehingga kita tidak bisa mengeluarkan kargo tersebut kita langsung panggil pihak karantina dan pihak pengirim”

Kendala berikutnya adalah kematian hewan hidup dalam proses pengiriman. Hal ini biasanya disebabkan oleh ketidaksesuaian suhu, ventilasi, atau perlakuan terhadap hewan selama proses pengangkutan, transit maupun bongkar muat. Kasus seperti ini tidak hanya merugikan pelanggan dari sisi ekonomi, tetapi juga dapat menimbulkan masalah etika serta reputasi terhadap kualitas layanan perusahaan. Hal ini disampaikan oleh informan A-2 Selaku *acceptant* PT Integrasi Aviasi Solusi Surakarta:

“kalo hambatannya hewan mati saat sampai kargo itu termasuk

irregularities kargo, hewan tersebut mati biasanya saat proses transit, tapi jika di terminal kargo hewan sudah mati kita konfirmasi ke pihak airlines untuk dilakukan investigasi dan konfirmasi pihak karantina”

Selain itu, kerusakan kemasan, seperti packing atau karung yang robek saat sampai di terminal kargo, juga menjadi kendala yang cukup sering terjadi. Kemasan yang rusak berisiko menyebabkan isi barang tercecer, rusak, atau bahkan hilang, serta membutuhkan waktu tambahan untuk pemisahan dan pelaporan kondisi barang.

Hal ini disampaikan oleh informan A-1 selaku terminal kargo supervisor PT Integrasi Aviassi Solusi Surakarta:

“ada hambatan barang datang dalam kondisi karung sobek sehingga biasanya barang itu ada yang hilang atau tercecer. Hal tersebut mempengaruhi kecocokan data manifest dengan fisik yang berbeda oleh karena itu jika menemukan hambatan seperti itu kami langsung konfirmasi ke pihak airlines jika barang tercecer dan karung robek saat datang di terminal kargo jika sudah kita bar bisa mengeluarkan kargo”

Berdasarkan dokumentasi selama magang di PT Integrasi Aviassi Solusi adanya barang *irregularities* yaitu karung rusak karena pengait terlepas, akibatnya barang berupa cairan tercecer. Sehingga petugas terminal kargo harus mengecek isi fisik kargo didalamnya yang mengakibatkan proses penanganan incoming menjadi lebih lama.



Gambar 4. 7 Barang *Irregularities* karena pengait karung tidak kuat.

Sumber: PT Integrasi Aviasi Solusi, 2024

Gambar 4.7 adalah bukti gambar barang *special cargo* yang gabung dengan *general cargo* pengait karung terlepas sehingga dilakukan pengecekan barang apakah ada kargo yang hilang setelah mengisi *irregularities* form dan konfirmasi pada pihak airline dan dilakukan timbang ulang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan piha terkait proses penanganan *special cargo* pada jalur *incoming cargo* domestik di PT Integrasi Aviasi Solusi, masih ditemukan berbagai *irregularities*, seperti barang yang datang dalam kondisi rusak, tidak lengkap, dokumen karantina yang tidak tersedia, hingga hewan hidup yang tiba dalam keadaan mati. Kendala ini menyebabkan keterlambatan dalam proses administrasi, pengecekan ulang, dan

pelaporan ke pihak maskapai maupun instansi terkait. Hal ini berimplikasi langsung pada efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, terutama pada *special cargo* yang membutuhkan penanganan cepat dan tepat.

Menurut teori Budi Kurniawan (2017) dalam *Theory of Constraints (TOC)*, kendala seperti ini merupakan bagian dari *internal constraints*, yaitu hambatan yang berasal dari dalam organisasi seperti kurangnya pengawasan, koordinasi, dan pemahaman prosedur. Senada dengan itu, Hansen dan Mowen (2000) menjelaskan bahwa keterbatasan proses atau SDM internal yang tidak mampu menanggapi kebutuhan operasional secara optimal dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Fajariyani (2024) yang mengungkapkan bahwa ketidaksesuaian kondisi barang saat tiba menjadi hambatan signifikan dalam penanganan *incoming cargo* domestik. Tanpa adanya peningkatan pada aspek pengawasan dan pemenuhan dokumen, efisiensi layanan akan terus menurun.

4. Marking Kargo dari Pihak Origin yang Tidak Sesuai SOP

Temuan baru dalam penelitian ini adalah adanya kendala yang cukup sering terjadi dalam proses *incoming cargo* domestik di PT Integrasi Aviassi Solusi yaitu pemberian marking atau penandaan pada barang yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) saat barang tiba di bandara. Marking berfungsi sebagai

identitas visual penting untuk memudahkan petugas dalam mengenali jenis barang, arah penanganan, kategori khusus (*special handling*), serta informasi pengirim dan penerima khususnya nomor telepon guna menghubungi *consignee* jika baraaang tersebut terlalu lama di terminal kargo. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan barang yang tidak memiliki *marking* yang jelas, tidak lengkap, atau bahkan tidak sesuai standar yang telah ditetapkan. Hal ini disampaikan oleh informan A-2 Selaku *acceptant* PT Integrasi Aviasi Solusi Surakarta:

“Hambatanya itu *marking* kargo yang ditulis pada saat *packing* tidak mencantumkan nama penerima dan nomor telepon hal ini akan mempersulit kami saat menghubungi *consignee* jika kargo tersebut tidak segera diambil dari terminal kargo, *marking* itu sangat penting mba, maka dari itu saat *outgoing* pentingnya *marking* yang lengkap”

Begitu halnya yang disampaikan oleh informan A-3 selaku porter PT Integrasi Aviasi Solusi Surakarta:

“Penulisan *marking* yang tidak mencantumkan nama penerima dan nomor telepon akan membuat kami pihak terminal kargo kesusahan menghubungi *consignee* untuk segera mengambil kargo”

Berikut adalah dokumentasi selama peneliti magang yang merupakan kargo datang dengan *marking* yang sesuai SOP dan yang tidak sesuai SOP.



Gambar 4. 8 Gambar *Marking* yang Sesuai SOP

Sumber: PT Integrasi Aviasi Solusi, 2024



Gambar 4. 9 Gambar *Marking* yang tidak Sesuai SOP

Sumber: PT Integrasi Aviasi Solusi, 2024

Gambar 4.9 adalah dokumentasi *special cargo* yang saat datang ke terminal kargo *marking* tidak sesuai standar. Ketidaksesuaian ini mengakibatkan gangguan dalam proses identifikasi dan konfirmasi barang saat tiba di terminal kargo. Kurangnya *marking* yang sesuai juga menyulitkan proses pelacakan barang ketika terjadi *irregularities* seperti kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan dan penyebab barang tersebut terkena timbun jika tidak segera diambil oleh customer. Petugas tidak memiliki acuan visual yang memadai

untuk melakukan pengecekan cepat di lapangan, sehingga proses klarifikasi dengan pihak pengirim atau penerima menjadi lebih lama dan tidak efisien.

Marking merupakan identitas visual penting yang berfungsi untuk menunjukkan jenis barang, arah penanganan, kategori khusus (*special handling*), serta informasi pengirim dan penerima termasuk nomor telepon untuk memudahkan konfirmasi ke *consignee*. Namun, dalam praktik di lapangan, masih banyak ditemui kargo yang datang tanpa penandaan yang lengkap atau bahkan tidak sesuai standar. Akibatnya, petugas kesulitan menghubungi pihak penerima saat terjadi penundaan pengambilan barang, yang pada akhirnya menyebabkan barang terkena timbun. Hal ini juga bertentangan dengan ketentuan IATA TACT Rules (2.3.2), yang mewajibkan setiap kiriman dilengkapi *marking* yang mencantumkan nama dan alamat lengkap consignee sesuai dengan *Air Waybill* (Nurzadqy et al., 2022). Ketidaksesuaian ini menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem pengawasan dan kontrol mutu internal.

Menurut teori Budi Kurniawan (2017) dan Hansen & Mowen (2000), permasalahan ini termasuk dalam *internal constraints* karena berasal dari ketidaktertiban proses internal perusahaan, seperti lemahnya pengawasan pada tahap awal pengiriman dan kurangnya sosialisasi SOP kepada pihak pengirim. Tanpa pembenahan yang sistematis, kendala ini akan terus menghambat

efisiensi operasional, memperpanjang waktu penanganan, dan menurunkan kualitas layanan kargo *incoming*.

4.2.2.2. Hambatan Eksternal

1. Adanya perubahan jadwal pesawat

Salah satu kendala yang sering kali dihadapi dalam proses penanganan *special cargo* pada kargo *incoming* domestik adalah adanya perubahan jadwal pesawat yang mengakibatkan keterlambatan kedatangan kargo. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh informan A-1 sebagai terminal kargo supervisor PT Integrasi Aviassi Solusi:

“Perubahan jadwal pesawat yang tidak terduga. Perubahan ini biasanya disebabkan oleh berbagai faktor, seperti cuaca buruk, kondisi operasional maskapai, atau keterlambatan dari bandara asal. Untuk hal itu mungkin yang terkendala dicustomer yang harus menunggu hingga pesawat landing”

Informan A-4 sebagai operasional logistik di PT Integrasi Aviassi Solusi juga mengatakan yang sama:

“kendalanya kita jelasin ke customernya kalo pesawat *delay* sehingga waktu penanganan kargo juga terlambat.”

Begitu halnya yang dikatakan oleh *customer* PT Integrasi Aviassi Solusi:

“Pernah mengalami biasanya kita dikasih penjelasan terkait pesawat *delay* sehingga kita paham jadi kita menunggu”

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan lapangan dengan petugas lapangan dan customer di PT Integrasi Aviassi Solusi, diketahui bahwa

perubahan jadwal pesawat merupakan salah satu kendala eksternal yang cukup sering terjadi dalam penanganan *special cargo* incoming domestik. Penundaan ini biasanya disebabkan oleh kendala operasional maskapai, atau keterlambatan dari bandara asal. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan proses bongkar muat dan penerimaan barang, serta menimbulkan ketidaknyamanan bagi customer yang sudah datang ke terminal. Namun, petugas di lapangan menyampaikan bahwa kendala ini dapat diatasi melalui komunikasi langsung dan penjelasan kepada pelanggan, sehingga meskipun terjadi penundaan, pelanggan tetap dapat menerima situasi dengan baik.

Menurut Hansen dan Mowen (2000), perubahan jadwal pesawat termasuk dalam *external constraints*, yaitu kendala yang berasal dari luar perusahaan dan berada di luar kendali langsung organisasi. Perusahaan hanya dapat merespons, bukan mengendalikan. Penemuan serupa juga disampaikan dalam penelitian terdahulu oleh Indrayani (2023) yang menunjukkan bahwa keterlambatan penarikan barang sering terjadi akibat keterlambatan penerbangan. Hal ini menegaskan pentingnya sistem komunikasi yang efektif antara pihak kargo dan pelanggan untuk meminimalkan dampak dari kendala eksternal seperti ini.

2. Kondisi Cuaca yang Tidak Menentu

Kondisi cuaca yang tidak menentu menjadi salah satu faktor eksternal yang cukup besar pengaruhnya terhadap kelancaran proses penanganan *special cargo* pada incoming kargo domestik. Cuaca buruk seperti hujan

lebat, kabut tebal, angin kencang, maupun badai sering menyebabkan keterlambatan kedatangan barang ke terminal kargo. Keterlambatan ini sangat krusial terutama bagi jenis *special cargo* yang bersifat sensitif terhadap waktu dan lingkungan, seperti hewan hidup, bahan pangan segar, atau obat-obatan. Selain itu, saat proses unloading dilakukan di apron dalam kondisi hujan deras atau angin kencang, risiko terhadap kerusakan kemasan (*packing*) maupun paparan langsung terhadap elemen cuaca juga meningkat. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh informan A-2 Sebagai *acceptant*:

“Hambatannya dari segi packing apalagi kalo *special cargo* suhu ruang dan packingnya kan berbeda, biasanya kalo cuaca lagi hujan itu packing jadi basah apalagi jika packingnya cuma kardus itu pasti basah”

Informan A-3 selaku porter juga mengatakan:

“hambatan penanganan kargo terhadap cuaca yang tidak menentu itu dipacking, misal hujan deras pada saat pengambilan kargo terkena air hujan maka kemasan menjadi basah”

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan lapangan cuaca buruk seperti hujan deras, angin kencang, dan kabut tebal termasuk dalam kendala eksternal yang tidak dapat dikendalikan langsung oleh pihak terminal kargo. Menurut Hansen dan Mowen (2000), kendala eksternal merupakan hambatan dari luar organisasi yang memengaruhi kelancaran operasional, seperti faktor alam dan kebijakan pihak ketiga. Kondisi ini

dapat menyebabkan keterlambatan kedatangan barang ke terminal kargo serta meningkatkan risiko kerusakan kemasan, terutama pada *special cargo* yang memerlukan perlakuan khusus seperti pengaturan suhu atau perlindungan terhadap air. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan dari pihak acceptant dan porter, yang menyebutkan bahwa hujan dapat membuat kemasan terutama yang hanya berupa kardus menjadi basah dan berpotensi merusak isi kargo.

3. **Ketidaktahuan Customer Terkait Prosedur Pengambilan Kargo Incoming**

Kendala eksternal yang sering terjadi yaitu ketidaktahuan customer terkait dokumen apa saja yang harus dibawa dan alur ketika mengambil kargo.

Hal ini juga dikatakan oleh informan A-4 Sebagai operasional logistik:

“Rata-rata banyak yang belum tahu apalagi yang baru pertama kali karena pengambilan kargo bandara kan ada biaya tambahan yaitu biaya antarlini atau biaya gudang, awalnya *customer* keberatan kemudian sudah paham saat dijelaskan”

Adapun informan A-5 sebagai customer mengatakan:

“Mengetahui karena saya sering mengambil cargo disini, mungkin bagi customer bagi jarang ambil kargo belum mengetahui dan keberatan apalagi jika yang diambil hanya sedikit, awalnya saya juga belum mengetahui kemudian saya dijelaskan jadi dengan menunjukkan nomor SMU sama KTP, kemudian dikasih ke bagian operasional.”

Hal ini bertentangan dengan jawaban informan A-6 sebagai customer:

“sebagai customer baru saya tidak paham dengan alur pengambilan barang *incoming* kargo pesawat udara, saya juga mengira tidak ada

biaya dalam pengambilan kargo karena biaya pengiriman sudah dibayar di bandara origin. Apalagi dokumen yang harus saya bawa apa aja saya tidak tahu.”

Berdasarkan wawancara dan hasil pengamatan dapat disimpulkan ketidaktahuan customer terkait dokumen pengambilan dan biaya tambahan juga menjadi kendala tersendiri. Banyak pelanggan, khususnya yang baru pertama kali mengambil kargo di terminal bandara, belum memahami alur pengambilan, jenis dokumen yang harus disiapkan (seperti SMU dan KTP,), maupun adanya biaya tambahan seperti biaya antarlini atau gudang. Menurut Hansen dan Mowen (2000), kondisi ini termasuk *external constraints*, yaitu hambatan yang berasal dari luar perusahaan dalam hal ini, keterbatasan pemahaman atau informasi di sisi pelanggan.

4.2.3. Solusi untuk Mengatasi Kendala dalam Penanganan *Special Cargo* pada Proses *Incoming Kargo Domestik* di PT Integrasi Aviassi Solusi

4.2.3.1. Solusi Kendala Internal

1. *Human Error* oleh Pihak Terminal Kargo

Kendala internal berupa *human error* dalam proses pengeditan tiket pada system *Cargo Integrated System* (CIS) yang dilakukan oleh petugas *acceptant* di terminal kargo berdampak langsung pada kelancaran proses pengambilan barang incoming oleh pihak EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara). Kesalahan input data atau keterlambatan dalam proses pengeditan menyebabkan status

tiket tetap dalam posisi "reservation", sehingga belum bisa dicetak dan barang belum bisa dikeluarkan.

Informan A-1 sebagai Supervisor terminal kargo dalam wawancara menyatakan:

“Memang tidak jarang terjadi kesalahan dari petugas kami saat input data di CIS, terutama saat sistem sedang ramai. Oleh karena itu, pihak terminal kargo biasanya saya tegur untuk harus cepat, tapi tetap teliti, dan itu sering jadi tantangan.”

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan lapangan kesaalahan ini terjadi karena pekerjaan karyawan yang *overload* sehingga menyebabkan kesalahan penginputan data. Hal ini sejalan dengan teori *Theory of Constraints* (TOC) dari Kurniawan Budi (2017), yang menyebutkan bahwa dalam setiap sistem terdapat constraint atau kendala yang membatasi kinerja optimal proses. Dalam konteks ini, human error merupakan bentuk internal constraint yang menghambat arus kerja secara keseluruhan. TOC juga menekankan pentingnya identifikasi dan pengelolaan kendala tersebut secara berkelanjutan agar tidak menimbulkan *bottleneck* dalam sistem. Pernyataan dari informan A-1 (Supervisor terminal kargo) juga menguatkan temuan ini jika solusi selain teguran yaitu dapat menambah jumlah tenaga kerja dan pelatihan bagi karyawan baru.

2. Kurangnya Sarana dan Prasarana di Terminal Kargo jika Terjadi Lonjakan Barang dan Barang Timbun

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan, salah satu kendala internal yang dihadapi terminal kargo adalah terbatasnya sarana dan prasarana dalam menangani lonjakan volume barang, terutama ketika terjadi penumpukan (barang timbun) akibat barang tidak segera diambil oleh *consignee* (penerima barang). Hal ini menyebabkan gangguan arus keluar-masuk barang, keterbatasan ruang penyimpanan, hingga risiko kerusakan barang karena tidak tertangani dengan baik. Ketika barang tidak segera diambil, gudang menjadi penuh dan tidak mampu menampung barang *incoming* selanjutnya. Keterlambatan pengambilan barang oleh customer menjadi kendala yang dapat mengganggu kelancaran operasional, terutama untuk *special cargo* yang membutuhkan penanganan cepat. Untuk mengatasi hal ini, PT Integrasi Aviassi Solusi perlu meningkatkan komunikasi aktif dengan *consignee* melalui informasi kontak yang tertera pada marking, serta menerapkan pengawasan terhadap batas waktu pengambilan sesuai SOP, yaitu maksimal 1 x 24 jam dan penambahan alat di terminal kargo. Jika terjadi keterlambatan, segera dilakukan pengingat dan pencatatan

sebagai barang timbun. Hal ini sesuai dengan pernyataan Informan A-2 selaku *acceptant*:

“Jika barang tidak segera diambil, kami langsung menghubungi *consignee* jika di *marking* ada nomor telepon, karena barang *special cargo* sifatnya prioritas. Jika belum melakukan pengambilan pihak terminal kargo menghubungi pihak airlines”

Menurut Hansen dan Mowen (2000), kendala internal adalah hambatan yang bersumber dari dalam organisasi dan berpotensi menghambat kelancaran proses. Dalam konteks ini, terbatasnya kapasitas gudang terminal kargo saat terjadi penumpukan barang merupakan bentuk nyata kendala internal yang mengganggu aliran logistik.

Dapat disimpulkan, Solusi yang diterapkan PT Integrasi Aviasi Solusi sebagai penyedia jasa melakukan perbaikan, seperti penguatan komunikasi aktif dengan *consignee*, penerapan SOP pengambilan barang maksimal 1 x 24 jam, serta pengawasan dan pencatatan barang timbun, merupakan bagian dari upaya mengelola kendala secara aktif. Hal ini juga merupakan bentuk *continuous improvement* dalam pengelolaan terminal kargo.

3. Adanya Kargo *Irregularities* Saat Sampai di Terminal Kargo

Untuk mengatasi kendala *irregularities* pada *special cargo*, PT

Integrasi Aviiasi Solusi perlu memperkuat pemeriksaan dokumen, memastikan kemasan sesuai standar, serta meningkatkan ketertiban dalam *marking* barang. Selain itu, diperlukan inspeksi rutin saat proses penerimaan untuk mengidentifikasi kerusakan, kehilangan, atau dokumen yang tidak lengkap sejak awal. Penanganan khusus terhadap kargo seperti hewan hidup dan barang mudah rusak juga harus mengikuti standar operasional yang ketat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Informan A-1 selaku terminal kargo supervisor:

“Upaya yang kita lakukan yaitu melakukan pengecekan secara detail, adapun karung sobek, hewan datang dari airline langsung kita cek apakah hewan tersebut masih hidup atau sudah mati, kalo terjadi kendala *irregularities* kita langsung berikan Tindakan penanganan misal memisahkan kargo dari hewan atau kargo lain takutnya mempengaruhi kargo lain, lalu kita konfirmasi pihak airlines dan karantina dan membuatkan berita acara *irregularities*.”

Solusi juga disampaikan oleh informan 2 selaku *acceptant*:

“Penanganannya kita langsung konfirmasi oleh pihak airline, karantina dan EMPU setelah itu mencatat diberita acara misal ada karung rusak, hewan mati, DG tumpah tidak ada dokumen karantina kemudian kita timbang ulang jika barang itu tercampur dengan general cargo untuk tetap mengeluarkan kargo.”

Menurut Hansen dan Mowen (2000), kendala internal mencakup segala hambatan operasional yang muncul dari dalam organisasi, baik berupa keterbatasan prosedur, kualitas SDM, maupun ketidaksesuaian standar. Dalam konteks ini, *irregularities* terjadi akibat kurangnya pemeriksaan dokumen, ketidaksesuaian

kemasan, dan ketidaktertiban dalam marking atau pelabelan barang. Sesuai dengan *Theory of Constraints* (TOC) dari Kurniawan Budi (2017), kendala seperti ini harus diidentifikasi dan dikelola melalui proses perbaikan terus-menerus.

PT Integrasi Aviasi Solusi harus menerapkan salah satu prinsip penting dalam TOC yaitu mengeksploitasi kendala yang ada dalam hal ini, dengan memperketat pemeriksaan dokumen, memastikan kepatuhan terhadap standar pengemasan, serta meningkatkan kontrol visual seperti *marking* yang jelas dan informatif, Pemeriksaan detail pada saat penerimaan barang, Penanganan cepat terhadap kerusakan seperti karung sobek atau hewan mati, Pemisahan kargo bermasalah agar tidak mencemari barang lain, Konfirmasi dan koordinasi dengan airline, karantina, dan EMPU, Pembuatan Berita Acara (BA) *Irregularities*.

4. Adanya *Marking* dari Pihak Origin yang Tidak Sesuai SOP

Marking yang tidak sesuai SOP adalah temuan baru peneliti bahwa kendala ini menyebabkan kargo timbun dan dapat menghambat proses identifikasi, verifikasi, dan konfirmasi barang oleh petugas terminal kargo. Untuk mengatasi hal ini, PT Integrasi Aviasi Solusi perlu menerapkan standar penandaan yang konsisten dan mewajibkan pengirim mencantumkan informasi penting seperti nama penerima dan nomor telepon pada kemasan barang. Edukasi kepada pengirim serta pemeriksaan

awal terhadap kelengkapan *marking* saat proses incoming sangat diperlukan. Hal ini disampaikan oleh Informan A-1 selaku terminal kargo supervisor:

“Untuk mengatasi masalah ketidaksesuaian *marking* alamat dan nomor telepon, perlu dilakukan sosialisasi SOP kepada pihak pengirim, pemeriksaan awal di titik origin, serta penerapan sistem *checklist* sebelum barang dimuat. Langkah ini bertujuan memastikan informasi pada kemasan sesuai standar, sehingga proses serah terima kepada *consignee* berjalan lancar.”

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan lapangan solusi yang telah dilakukan adalah Petugas terminal segera melakukan pencocokan data melalui dokumen pendukung (SMU, manifest, dan dokumen pengiriman lainnya), menghubungi pihak *airlines* atau pengirim untuk konfirmasi, serta mencatat sebagai barang timbun sambil menunggu informasi yang *valid* agar proses serah terima tetap bisa dilanjutkan.

4.2.3.2. Solusi Kendala Eksternal

1. Adanya Perubahan Jadwal Pesawat

Perubahan jadwal pesawat merupakan salah satu kendala eksternal yang berdampak langsung terhadap keterlambatan kedatangan special cargo. Keterlambatan ini mengganggu alur kerja terminal kargo, terutama untuk barang-barang yang bersifat sensitif waktu seperti hewan hidup atau perishable goods. Kondisi ini memerlukan penyesuaian dalam jadwal penanganan serta komunikasi yang cepat kepada customer.

Hal ini disampaikan oleh Informan A-2 selaku Terminal Kargo Supervisor:

“Perubahan jadwal pesawat itu sering terjadi karena faktor cuaca atau operasional maskapai, jadi kita harus menjelaskan ke consignee kalau pesawat delay supaya mereka paham kenapa barang belum sampai.”

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan lapangan kendala yang tidak dapat dihilangkan (seperti keterlambatan akibat maskapai) tetapi harus dikelola dengan mengoptimalkan proses yang masih bisa dikendalikan, seperti Memberikan informasi cepat kepada *consignee* (eksploitasi kendala), Penjadwalan ulang penanganan di terminal, Menyiapkan ruang atau fasilitas penyimpanan sementara khusus untuk *special cargo* yang tertunda.

2. Cuaca Yang Tidak Menentu

Cuaca yang tidak menentu seperti hujan deras, angin kencang, dan kabut tebal dapat menyebabkan risiko kerusakan pada kemasan serta keterlambatan proses bongkar muat *special cargo*. Untuk mengatasi kendala ini, PT Integrasi Aviassi Solusi perlu menyiapkan perlindungan tambahan terhadap barang, seperti penggunaan penutup tahan air dan prosedur khusus saat cuaca ekstrem. Selain itu, penting untuk memastikan kemasan kargo terutama yang hanya menggunakan kardus sudah diperkuat dan

sesuai standar tahan cuaca. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari

Informan A-2 selaku Acceptant:

“Hambatannya dari segi packing apalagi kalo special cargo suhu ruang dan packingnya kan berbeda. Nah, biasanya kalo cuaca lagi hujan itu packing jadi basah apalagi jika packingnya cuma kardus itu pasti basah. Solusi lainnya adalah melakukan koordinasi dengan tim lapangan untuk percepatan unloading ketika cuaca memburuk dan memastikan area penyimpanan sementara terlindungi dengan baik.”

Untuk mengatasi kendala cuaca yang tidak menentu seperti hujan deras, angin kencang, dan kabut tebal, PT Integrasi Aviasi Solusi perlu menerapkan langkah-langkah mitigasi yang terencana dan sistematis. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah menyiapkan perlindungan fisik tambahan terhadap barang, seperti penggunaan terpal atau plastik tahan air saat proses bongkar muat berlangsung di area terbuka. Hal ini bertujuan agar kemasan barang, terutama yang menggunakan bahan mudah rusak seperti kardus, tidak mengalami kerusakan akibat paparan langsung terhadap cuaca.

3. Ketidaktahuan *Customer* Terkait Prosedur Pengambilan

Kargo Incoming

Salah satu penyebab seringnya terjadi *irregularities* pada *special cargo* adalah ketidaktahuan customer mengenai prosedur dan dokumen yang wajib disertakan, seperti surat karantina untuk hewan hidup dan produk tanaman. Untuk mengatasi hal ini, PT Integrasi Aviasi Solusi perlu melakukan

edukasi kepada *consignee* mengenai kelengkapan dokumen, baik melalui media digital maupun secara lisan saat *consignee* mengambil kargo. Selain itu, petugas juga harus aktif memberikan arahan sebelum proses penerimaan kargo dilakukan.

Hal ini ditegaskan oleh Informan A-4 selaku operasional logistik:

“Kita sering temui pengirim belum tahu dokumen yang dibutuhkan, jadi kita jelaskan dulu dan arahkan agar kelengkapan dokumen bisa dipenuhi sebelum masuk proses lebih lanjut.”

PT Integrasi Aviasi Solusi perlu meningkatkan edukasi dan komunikasi kepada pihak *consignee*. Edukasi ini dapat dilakukan secara proaktif melalui berbagai saluran, seperti media digital (website, media sosial, atau pesan otomatis via WhatsApp), serta secara langsung melalui penjelasan lisan saat customer melakukan pengambilan barang di terminal kargo.

Selain itu, petugas di lapangan juga memiliki peran penting dalam memberikan arahan awal sebelum proses penerimaan kargo dilakukan. Petugas harus memastikan bahwa setiap pengirim telah memahami dan melengkapi dokumen yang disyaratkan, terutama untuk *special cargo*

yang memiliki ketentuan khusus. Langkah ini tidak hanya membantu mencegah keterlambatan proses, tetapi juga mengurangi risiko pelanggaran prosedur yang dapat merugikan pihak perusahaan maupun customer. Berikut tabel solusi dari kendala penanganan kargo *incoming*:

Tabel 4. 3 Tabel Solusi dari Kendala dalam penanganan *Special* Kargo pada proses *incoming* kargo domestik di PT Integrasi Aviassi Solusi

No	Jenis Kendala	Uraian Kendala	Solusi
1.	<i>Human Error</i> oleh Pihak Terminal Kargo	Kesalahan input data dalam sistem	Dilakukan pelatihan rutin dan evaluasi terhadap kinerja petugas terminal, penerapan sistem <i>double check</i> untuk proses-proses penting, peningkatan sistem kontrol kualitas kerja, serta penegakan tanggung jawab kerja dengan sanksi apabila ditemukan kelalaian.

2.	Kurangnya Sarana dan Prasarana di Terminal Kargo saat ada lonjakan barang dan barang timbn karena tidak diambil oleh consignee	Lonjakan barang dan barang timbun akibat kargo tidak segera diambil oleh <i>consignee</i> , menyebabkan keterbatasan ruang penyimpanan, alat dan perlambatan proses	Menghubungi customer secara aktif untuk mengingatkan pengambilan kargo, melakukan sosialisasi dan pemberitahuan berkala kepada consignee, menerapkan sanksi timbun sesuai SOP seperti biaya tambahan, serta melakukan evaluasi dan peningkatan kapasitas gudang dan fasilitas pendukung secara berkala.
3.	<i>Irregularities Special Cargo</i>	Barang rusak, dokumen tidak lengkap (seperti surat karantina), kemasan robek, hewan mati, perbedaan data Manifest dengan kondisi fisik kargo	Pemeriksaan dokumen dilakukan lebih ketat saat penerimaan, penanganan disesuaikan dengan prosedur irregularities, pelaporan dan investigasi segera dilakukan kepada pihak terkait, serta dilakukan proses timbang ulang untuk memastikan kesesuaian data.
4.	<i>Marking</i> tidak sesuai SOP	Penandaan pada baran tidak lengkap seperti tanpa nama penerima dan nomor telepon, menyulitkan identifikasi dan proses komunikasi	Sosialisasi pentingnya marking lengkap kepada pihak pengirim, Pemeriksaan marking sebelum kargo diberangkatkan
5.	Perubahan Jadwal pesawat	<i>Delay</i> menyebabkan keterlambatan kedatangan barang	Koordinasi real-time dengan pihak airlines, Informasi proaktif kepada consignee terkait perubahan jadwal
6.	Cuaca yang tidak menentu	Hujan dan kondisi ekstrem menyebabkan kemasan basah atau rusak	Gunakan kemasan tahan air, Penanganan cepat saat <i>unloading</i> dalam kondisi cuaca buruk

7.	Ketidaktahuan Customer Terkait Prosedur Pengambilan Kargo <i>Incoming</i>	<i>Customer</i> tidak mengetahui dokumen, alur dan biaya tambahan yang dibutuhkan saat pengambilan kargo	Edukasi dan penjelasan di lokasi. SOP penjelasan dokumen dan biaya oleh petugas
----	---	--	---

Sumber: Hasil data diolah, 2025

4.3. Output Penelitian Terapan

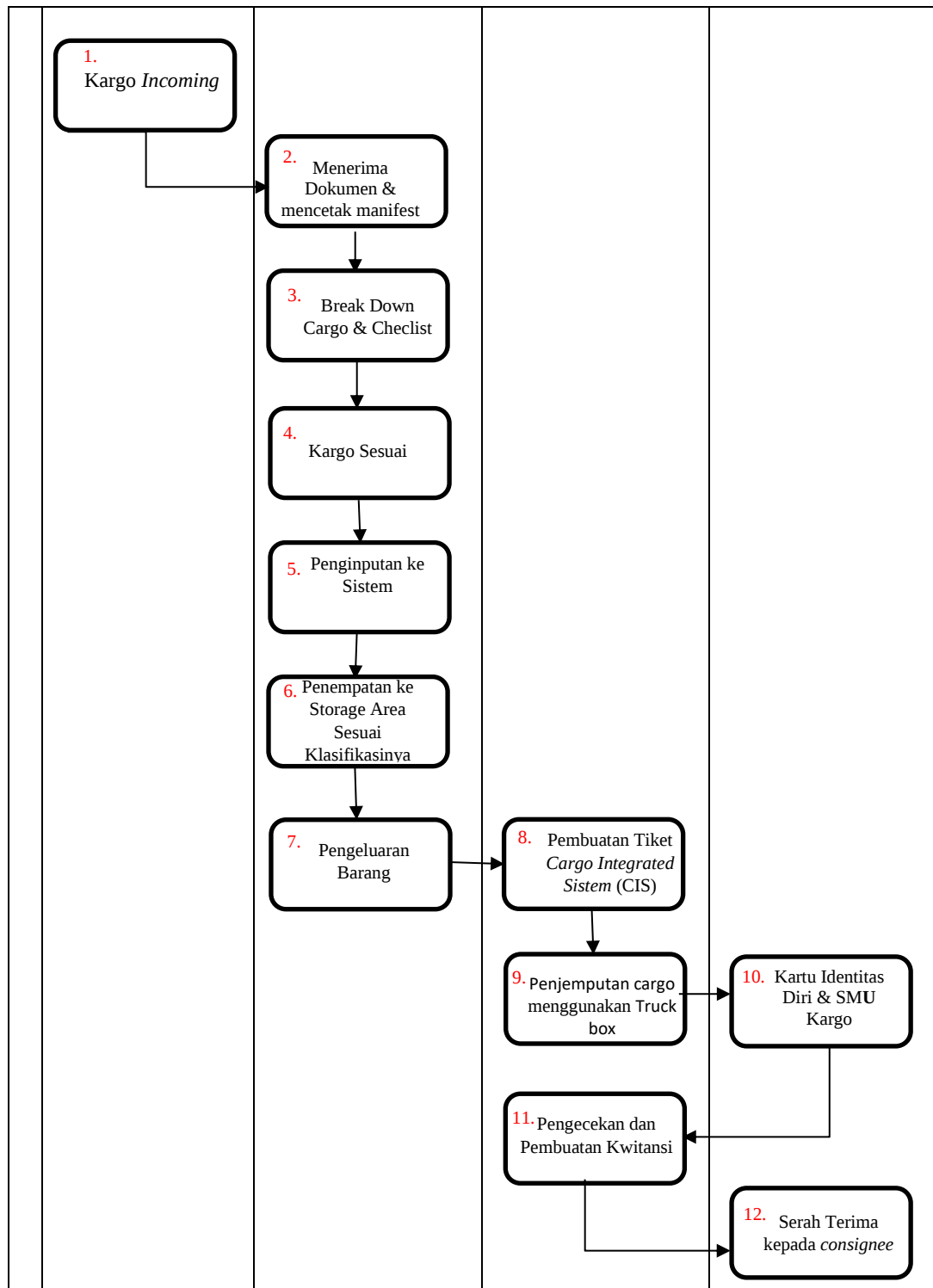
Dalam penelitian diatas dapat dipahami bahwa hambatan yang ditemui dalam penanganan *special cargo* pada proses *incoming* kargo domestik pada PT Integrasi Aviiasi Solusi Kantor Cabang Surakarta sebagai perusahaan jasa penanganan cargo adalah adanya jenis *special cargo* yang *irregularities* seperti karung robek dan hewan mati, marking barang tidak sesuai SOP (label hilang, karung tidak dijelaskan nama penerima, barang timbun *special cargo* yang dapat mengurangi kapasitas terminal kargo, perbahan jaadwal pesawat, cuaca yang tidak menentu dan ketidaktahuan *consignee* terkait alur pengambilan kargo termasuk dokumen yang harus dibawa dan biaya yang harus dibayar.

Output penelitian terapan berdasarkan hasil temuan penelitian adalah berupa simplifikasi proses. Simplifikasi proses bisnis merupakan suatu aktivitas yang terukur dan terstruktur untuk memproduksi output tertentu untuk kalangan pelanggan tertentu. Dalam simplifikasi proses menekankan pada bagaimana pekerjaan dijalankan dengan urutan spesifik. Simplifikasi proses bisnis menjadi salah satu kebutuhan bagi

perusahaan untuk menghadapi tantangan global yang semakin cepat dan untuk mengurangi biaya. (Pattipeiluhu & Sumarauw, 2018)

Simplifikasi proses bisnis dapat direpresentasikan secara visual menggunakan flowchart penanganan special cargo pada proses *incoming* kargo domestik pada PT Integrasi Aviiasi Solusi Kantor Cabang Surakarta secara lengkap mulai dari penerimaan kargo dari *ground handling*, pemeriksaan, penyimpanan dan serah terima kepada *consignee*. Diharapkan melalui pembuatan *flowchart* dapat membantu memetakan aliran informasi yang berkaitan dengan prosedur penanganan cargo *incoming*. *Flowchart* ini bukan hanya sekadar visualisasi statis, tetapi dapat dimanfaatkan sebagai alat monitoring alur kerja di lapangan. Ketika terjadi deviasi, seperti keterlambatan atau barang tertahan, *flowchart* memudahkan penelusuran di titik mana hambatan terjadi, siapa pihak terkait, dan bagaimana solusinya dapat segera diberikan. Adapun kendala berupa kurangnya pemahaman *consignee* terhadap prosedur pengambilan barang sangat erat kaitannya dengan kebutuhan akan visualisasi proses melalui *flowchart*. *Flowchart* berfungsi sebagai alat bantu komunikasi visual yang menjelaskan tahapan-tahapan operasional secara logis dan runtut, sehingga *consignee* dapat memahami dengan lebih mudah dibandingkan penjelasan verbal atau teks panjang. Berikut gambar *existing flowchat* perusahaan yang perlu di perbaiki:

Prosedur Penanganan <i>Incoming Special Cargo</i>				
	<i>Ground Handling</i>	Terminal Cargo	EMPU	<i>Consignee (Penerima)</i>



Gambar 4. 10 Flowchart Existing Penanganan Special Cargo pada Proses Incoming Cargo Domestik Di PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta

Keterangan:

Sumber: PT Integrasi Aviasi Solusi, 2024

1. Kargo *incoming* datang dari pesawat

Petugas ground handling bertugas mengambil atau menerima kargo yang baru tiba dari pesawat (*incoming*). Kargo ini kemudian dibawa ke area terminal kargo untuk dilakukan proses berikutnya. Proses ini penting untuk memastikan bahwa semua kargo yang masuk dapat segera dicatat, diklasifikasikan, dan diproses sesuai prosedur keselamatan dan keamanan.

2. Menerima Dokumen & Mencetak Manifest

Begitu kargo tiba di terminal, petugas menerima dokumen pengiriman dari maskapai atau agen pengangkut. Dokumen ini bisa berupa *airway bill* (AWB), manifest, dan dokumen pendukung lainnya. Petugas lalu melakukan cetak manifest yang dikirimkan melalui email untuk memverifikasi daftar isi kargo dan mencocokkannya dengan yang diterima secara fisik.

3. *Break Down Cargo & Checklist*

Kargo yang dibawa dalam unit pallet atau container dibongkar (*break down*). Petugas memisahkan item berdasarkan data dan melakukan checklist terhadap fisik barang dan informasi pada dokumen. Tujuannya adalah untuk memastikan tidak ada kerusakan, kehilangan, atau ketidaksesuaian data.

4. Pemeriksaan Kargo jika sesuai

Proses pemeriksaan dilakukan berdasarkan jenis dan regulasi barang. Misalnya, barang berbahaya (*DG/Dangerous Goods*), barang cepat rusak (*Perishable*), barang berharga tinggi, atau kargo hidup. Jika terjadi *irregularity* seperti packing

rusak, label terlepas, hewan mati saat sampai terminal kargo, tidak adanya dokumen pelengkap *special cargo* seperti surat karantina dan surat kematian maka pihak terminal kargo mengkonformasi pihak airlines dan ekspedisi muatan udara adanya kemudian mengisi berita acara *irregularities* dan melakukan timbang ulang. Jika sudah sesuai penyortiran ini juga penting untuk menentukan penanganan dan penyimpanan yang sesuai standar.

5. Penginputan ke Sistem

Setelah diverifikasi dan disortir, data kargo diinput ke dalam sistem informasi terminal kargo ke yang terhubung ke pihak airlines dan EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara). Ini bertujuan untuk mencatat posisi, status, dan detail kargo secara digital agar dapat dilacak.

6. Penempatan ke Storage Area Sesuai Klasifikasinya

Kargo disimpan pada area penyimpanan khusus berdasarkan klasifikasi sebelumnya. Misalnya, *live animal*, *perishable*, *human remain* diletakkan sesuai stagenya. Kemudian, *cold storage* untuk makanan, ruang aman untuk barang berharga, atau area khusus untuk bahan kimia atau DG. Penempatan ini menjaga kondisi kargo dan memudahkan pengambilan.

7. Pengeluaran Barang

Setelah ada permintaan pengambilan (*release order*) dari pihak penerima, kargo dikeluarkan dari area penyimpanan untuk diproses ke tahap penyerahan. Pengeluaran ini memerlukan dokumen legal dan verifikasi sistem.

8. Pembuatan Tiket *Cargo Integrated System* (CIS)

CIS adalah dokumen resmi yang dibuat oleh petugas EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara) untuk mengizinkan pengeluaran barang dari terminal kargo. Petugas EMPU membuat tiket CIS berdasarkan permintaan pengambilan dari penerima yang sah. CIS berfungsi sebagai bukti resmi bahwa barang tersebut akan diambil oleh pihak yang berwenang.

9. Penyerahan Cargo Memasukkan ke *Truck Box*

Setelah CIS disahkan, barang diserahkan secara fisik kepada pihak penerima atau perusahaan logistik yang ditunjuk. Kargo dimasukkan ke dalam kendaraan angkut (biasanya *truk box* tertutup) untuk menjaga keamanan dan mencegah kerusakan selama perjalanan ke tujuan akhir.

10. Kartu Identitas Diri & SMU Kargo yang Akan Diambil

Pihak penerima harus menunjukkan identitas asli (KTP atau surat kuasa bila diwakilkan) dan SMU (Surat Muatan Udara). Verifikasi ini memastikan bahwa kargo tidak diserahkan kepada pihak yang tidak berwenang dan menjaga integritas proses logistik.

11. Pengecekan dan Pembuatan Kwitansi

Petugas melakukan pengecekan akhir terhadap kargo dan dokumen. Kwitansi dibuat sebagai tanda bukti serah terima kargo. Kwitansi ini menyebutkan detail barang, waktu, dan pihak yang menerima, serta digunakan untuk administrasi internal dan eksternal.

12. Pembayaran dan Serah Terima Kargo

Jika ada biaya penanganan, *storage*, atau layanan tambahan, penerima wajib melunasi pembayaran. Setelah itu, kargo secara resmi diserahkan kepada pihak penerima, dan proses penanganan *incoming special cargo* dinyatakan selesai.

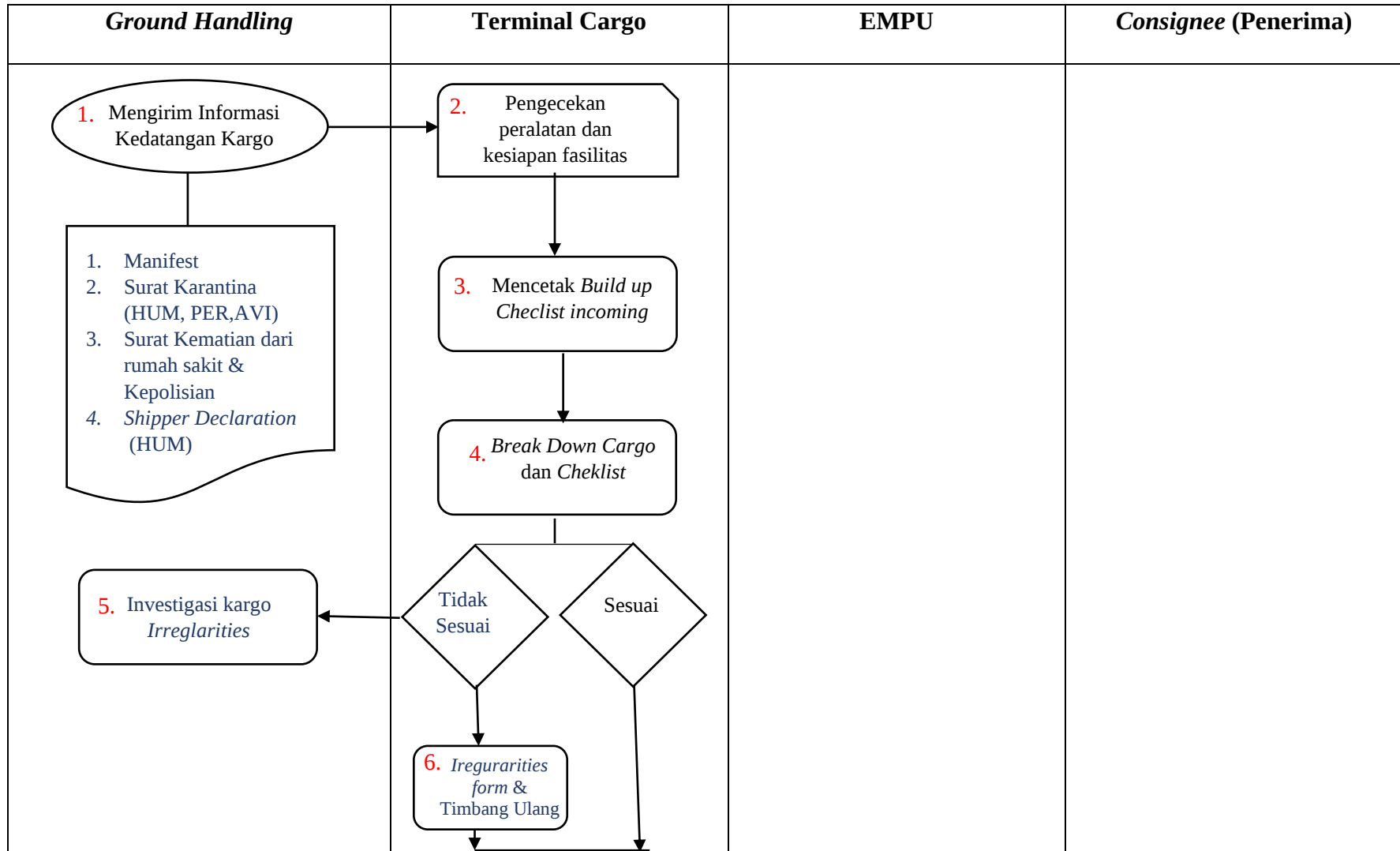
Berdasarkan hasil observasi dan analisis terhadap flowchart prosedur *existing* penanganan *Incoming special cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta, peneliti menemukan bahwa belum terdapat alur yang jelas dalam SOP terkait penanganan barang yang mengalami *irregularities* maupun barang yang tidak diambil oleh consignee dalam waktu lebih dari 1 x 24 jam. Padahal, kedua kondisi ini sangat krusial karena dapat menimbulkan penumpukan (barang timbun), potensi kerusakan, dan keterlambatan distribusi kepada pihak penerima. Temuan ini menjadi dasar bagi peneliti untuk mengusulkan penambahan alur baru dalam flowchart SOP yang sebelumnya belum diakomodasi secara sistematis. Salah satu usulan penting adalah menambahkan prosedur aktif bagi petugas untuk menghubungi nomor telepon penerima (*consignee*) yang tercantum pada marking barang, ketika:

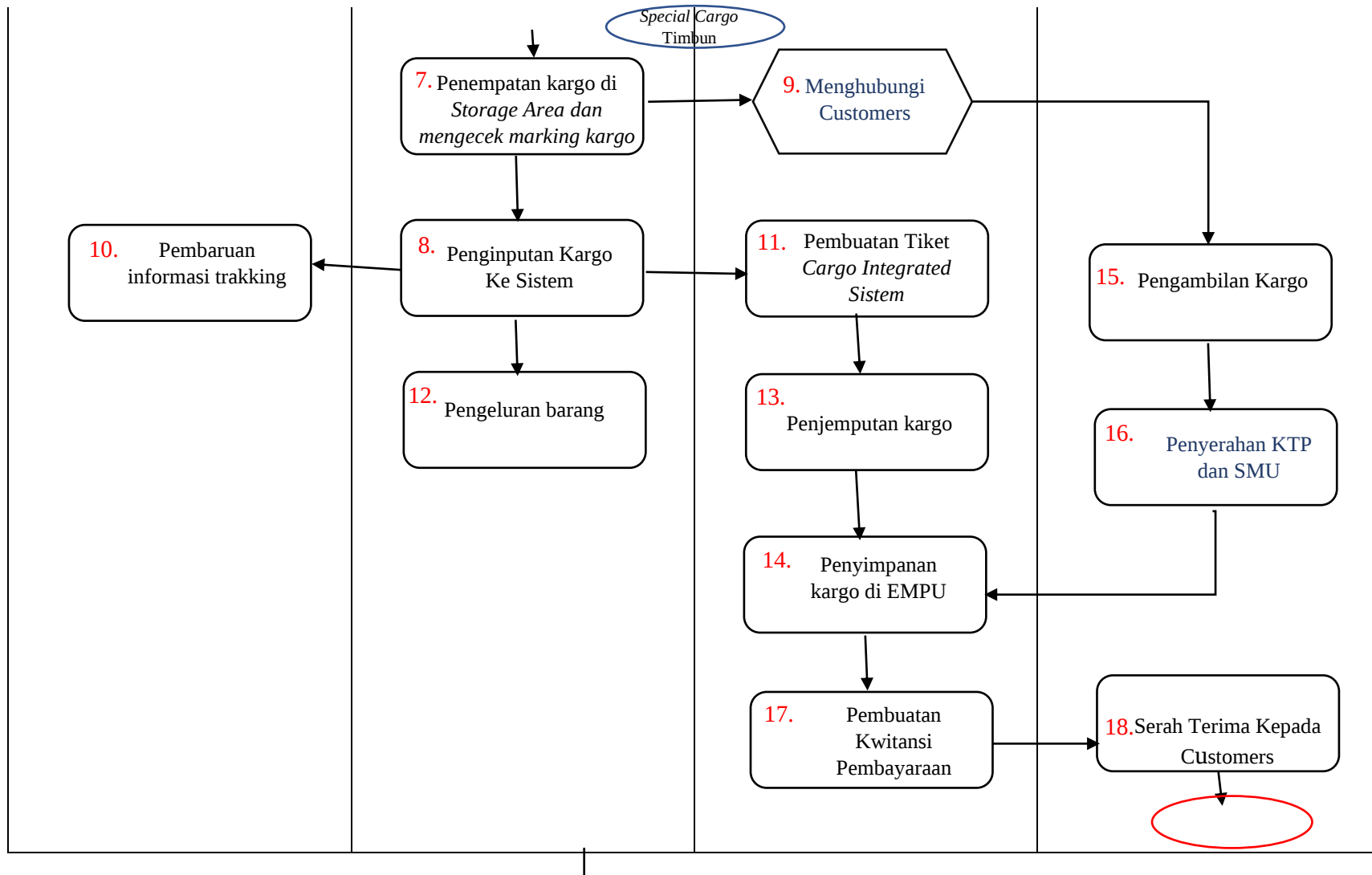
1. Barang mengalami kendala atau masuk dalam kategori *irregularities* (misalnya: rusak, dokumen tidak lengkap, tidak sesuai jumlah).
2. Barang telah melewati batas waktu penyimpanan 1 x 24 jam tetapi belum diambil oleh *consignee*.

Dengan langkah komunikasi aktif ini, proses penanganan menjadi lebih transparan dan tanggap. Selain itu, petugas terminal kargo juga dapat segera mengambil tindakan lebih lanjut, seperti melaporkan kepada maskapai, EMPU, atau karantina sesuai jenis barang. Prosedur ini juga sangat membantu customer yang belum memahami alur pengambilan barang *incoming* karena mendapatkan informasi langsung dari petugas. Penambahan alur ini juga bertujuan untuk:

- a) Meningkatkan koordinasi antar petugas di lapangan,
- b) Mencegah timbulnya kargo timbun akibat kurangnya informasi,
- c) Memberikan pelayanan yang lebih informatif kepada pelanggan,
- d) Menyempurnakan *flowchart existing* agar lebih adaptif terhadap kondisi nyata di lapangan.

Oleh karena itu, usulan penambahan prosedur ini bukan hanya memperkuat kualitas operasional internal, tetapi juga memberikan nilai tambah langsung bagi customer, khususnya mereka yang belum familiar dengan proses pengambilan barang kargo domestik.





SELESAI

Gambar 4. 11 *Flowchart Proposed Procedure for Incoming Special Cargo Handling at PT Integrasi Aviasi Solusi KC*
Surakarta

Sumber: Hasil Temuan Peneliti, 2025

Keterangan

- 1) Proses diawali dengan pengiriman informasi kedatangan kargo melalui email dari pihak maskapai atau *ground handling* kepada petugas terminal kargo. Informasi ini mencakup jenis barang yang dikirim, waktu kedatangan pesawat, serta dokumen awal yang dibutuhkan untuk proses penerimaan.
- 2) Setelah menerima informasi, petugas terminal melakukan pengecekan peralatan untuk memastikan kesiapan fasilitas dan perlengkapan penanganan barang, terutama untuk *special cargo*, petugas harus memastikan bahwa area penyimpanan memiliki kondisi suhu dan kebersihan yang sesuai, seperti ruang pendingin aktif untuk PER atau ruang tertutup khusus untuk jenazah dan AVI. Langkah ini sangat krusial agar barang yang masuk ke terminal tidak mengalami kerusakan atau penurunan kualitas.
- 3) Tahap berikutnya adalah pencetakan dokumen *build-up checklist* kargo incoming. Dokumen ini digunakan sebagai panduan utama saat proses pembongkaran barang dari pesawat, sekaligus sebagai acuan pemeriksaan fisik di lapangan. *Checklist* ini mencakup informasi nomor AWB, jumlah koli, berat barang, jenis cargo, serta status dokumen pendukung.
- 4) Ketika pesawat telah mendarat dan proses *unloading* dimulai, barang diserahkan oleh ground handling kepada petugas terminal kargo. Barang dibongkar dari *Unit Load Device* (ULD) atau dolly melalui proses *break*

down, kemudian diperiksa satu per satu oleh petugas sesuai dengan *build-up checklist* yang telah disiapkan. Dalam hal *special cargo*, petugas melakukan pemeriksaan dokumen dan fisik barang secara lebih detail. Contohnya, untuk HUM (*human remains*), diperlukan surat kematian dari rumah sakit dan kepolisian, untuk AVI diperlukan sertifikat karantina dari instansi terkait, dan untuk DG (*dangerous goods*) harus dilengkapi dengan *shipper's declaration*. Barang diperiksa dari segi kondisi fisik, keutuhan kemasan, kesesuaian jumlah, dan kesesuaian jenis barang dengan manifest.

- 5) Jika selama proses pemeriksaan kesesuaiannya jika ditemukan ketidaksesuaian, seperti kerusakan kemasan, jumlah tidak sesuai, atau dokumen tidak lengkap, maka petugas akan mengisi form irregularities. Barang juga akan ditimbang ulang untuk memastikan akurasi data berat aktual. Dokumentasi ini penting sebagai dasar investigasi lebih lanjut serta untuk pelaporan kepada pihak maskapai dan instansi terkait.
- 6) Barang yang mengalami penyimpangan kemudian diinvestigasi lebih lanjut, dengan cara berkoordinasi dengan pihak maskapai, karantina, atau pengirim untuk mencari penyebab dan solusi atas masalah tersebut.
- 7) Sementara itu, barang yang tidak bermasalah akan ditempatkan ke *storage area* yang sesuai dengan klasifikasinya. Petugas juga melakukan pengecekan ulang pada marking (penandaan kemasan) untuk memastikan barang mudah diidentifikasi saat proses pengambilan.
- 8) Setelah barang masuk ke storage, data barang diinput ke dalam sistem Cargo Integrated System (CIS) oleh petugas acceptance. Proses input data

ini sangat penting karena menghasilkan dua output utama, yaitu (a) pembaruan informasi pelacakan (*tracking*) ke pihak maskapai dan (b) pengiriman data ke pihak EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara) yang menjadi dasar pencetakan tiket pengambilan oleh *consignee*.

- 9) Mengingat *special cargo* merupakan barang prioritas, maka petugas terminal dapat mengambil inisiatif untuk segera menghubungi customer. Hal ini dilakukan dengan bantuan pihak EMPU menggunakan informasi nomor telepon yang tertera pada marking kargo. Tujuannya agar barang segera diambil dan tidak terlalu lama berada di gudang terminal kargo.
- 10) Selain diinput ke dalam CIS, data kargo juga diinput ke dalam sistem internal maskapai. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa status barang dapat dilacak secara *real-time* oleh pihak maskapai dan customer melalui platform pelacakan online yang disediakan.
- 11) Setelah proses input selesai dan dokumen dinyatakan lengkap, petugas mencetak tiket pengambilan barang melalui sistem CIS. Tiket ini menjadi dokumen resmi yang harus dibawa oleh *consignee* atau pihak ekspedisi sebagai syarat pengambilan barang.
- 12) Ketika tiket pengambilan sudah diterbitkan dan semua dokumen cocok, maka barang dapat dikeluarkan dari gudang oleh petugas. Barang tersebut kemudian diserahkan kepada pihak EMPU yang akan bertugas mendistribusikannya kepada penerima akhir (*consignee*).
- 13) Barang diangkut oleh EMPU menggunakan kendaraan tertutup, seperti truk box, untuk menjaga keamanan dan kondisi barang selama proses distribusi.

Kendaraan yang digunakan telah memenuhi standar angkutan udara dan memiliki fasilitas sesuai jenis kargo.

- 14) Setelah tiba di gudang EMPU, barang disimpan sementara menunggu kedatangan *consignee* (penerima barang).
- 15) Ketika penerima datang, dilakukan proses pengambilan barang. Petugas memastikan bahwa barang yang akan diambil sesuai dengan dokumen dan identitas penerima.
- 16) Penerima wajib menyerahkan KTP dan SMU (Surat Muatan Udara) kepada petugas EMPU sebagai syarat pengambilan dan verifikasi data.
- 17) Setelah diverifikasi, kwitansi dibuat sebagai bukti administrasi bahwa barang telah diterima oleh pihak yang berwenang.
- 18) Kemudian lakukan pembayaran, jika terdapat biaya tambahan, seperti biaya gudang atau antar lini, maka akan diinfokan oleh operasional logistic lalu pembayaran dilakukan oleh *consignee* sebelum barang diserahkan.
- 19) Terakhir, barang diserahkan kepada customer (*consignee*). Jika terjadi keterlambatan pengambilan, petugas akan menghubungi customer dan mencatat barang tersebut sebagai *special cargo* timbun, serta memperbarui informasi statusnya dalam sistem *tracking*.

BAB V

PENUTUP