

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

5.1. Kesimpulan

Kegiatan penanganan *special kargo* pada proses *Incoming special kargo* akan berjalan dengan baik apabila pihak terminal kargo dan EMPU dapat memenuhi prosedur dan persyaratan yang telah tercatat dalam Standar Operational Prosedur (SOP) berdasarkan pedoman *International Air Transport Association* (IATA). Proses penanganan *incoming special cargo* memerlukan penanganan khusus dari pada general kargo baik secara penanganan dan dokumen pendukung meliputi *perishable goods* (Barang mudah busuk), *live animal* (hewan), *dangerous goods* (Barang Berbahaya), *valuable Goods* (Barang Berharga) dan *human remain* (Jenazah). Pada praktik penanganan *special cargo* pada proses *incoming* penanganan *special kargo* dimulai dari pengecekan kesiapan fasilitas dan peralatan, breakdown, pemeriksaan kargo sesuai data, penempatan kargo, pengeluaran kargo hingga proses serah terima kepada *consignee* selesai dilakukan.

Penelitian ini menemukan beberapa kendala *intenal* dan *eksternal*. Faktor internal meliputi faktor sumber daya manusia, fasilitas sarana dan prasarana dan *irregularities* seperti kerusakan kemasan, barang rusak, atau hewan mati saat tiba di bandara, yang berpotensi menurunkan kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan. Serta temuan penelitian terkait adanya *marking* yang tidak sesuai SOP yang dapat menyebabkan barang timbun. Kendala *eksternal* juga ditemukan meliputi keterbatasan pemahaman dari pihak *consignee* mengenai biaya tambahan dan dokumen yang harus dibawa saat pengambilan barang, serta pengaruh eksternal seperti cuaca buruk dan perubahan jadwal

penerbangan yang tidak terduga. Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun PT Integrasi Aviasi Solusi telah menjalankan prosedur penanganan *special cargo* dengan mengacu pada SOP dan regulasi yang berlaku, namun masih terdapat berbagai masalah di lapangan. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan dari faktor fasilitas pendukung, penguatan edukasi kepada pengguna jasa, serta koordinasi yang lebih optimal antar pihak terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi dalam penanganan *special cargo* pada proses *incoming cargo* domestik.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian di atas ditemukan beberapa masalah yang menunjukkan bahwa proses penanganan *special kargo* pada proses *incoming* di PT Integrasi Aviasi Solusi belum berjalan secara optimal. Agar alur prosedur dalam flowchart penanganan *special cargo* pada proses *incoming cargo domestik* dapat berjalan dengan lancar dan sesuai standar, peneliti memberikan saran yang ditujukan kepada pihak internal PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta sebagai berikut:

- 1) Perusahaan perlu meningkatkan edukasi dan pelatihan rutin kepada seluruh karyawan operasional, khususnya yang bertugas langsung dalam penanganan *special cargo*, seperti porter, acceptant, dan supervisor. Pelatihan ini penting untuk memastikan seluruh personel memahami standar prosedur operasional, alur penanganan barang bermasalah

(*irregularity cargo*), serta urgensi penanganan cepat terhadap barang dengan risiko tinggi seperti perishable goods atau hewan hidup.

- 2) Diperlukan penambahan dan perbaikan fasilitas pendukung operasional, seperti alat bantu angkut (gerobak, troli, forklift), peralatan keselamatan kerja, dan kapasitas cold storage yang sesuai dengan kebutuhan barang khusus. Ketersediaan fasilitas yang memadai akan menunjang pelaksanaan tahapan dalam flowchart secara tepat waktu dan efisien.
- 3) Perusahaan disarankan melakukan evaluasi rutin terhadap implementasi SOP dan membandingkannya dengan praktik aktual di lapangan. Jika ditemukan deviasi atau hambatan berulang, perlu dilakukan revisi dan pembaruan prosedur agar alur dalam flowchart tetap relevan dan efektif.
- 4) Untuk mengurangi overload kerja, perusahaan disarankan menambah jumlah tenaga kerja khususnya di bagian penerimaan barang, penyimpanan, dan pengawasan. SDM yang cukup akan memungkinkan setiap proses berjalan secara simultan tanpa penundaan, serta mendorong efisiensi dalam pelaksanaan SOP.