

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat PT Angkasa Pura Logistik

PT Angkasa Pura Logistik (APLOG) adalah salah satu anak perusahaan dari PT Angkasa Pura I (Persero) yang didirikan pada 6 Januari 2012 yang bergerak dalam bidang *supply chain* atau rantai pasok. Dalam menjalankan bisnisnya, perusahaan menerapkan komitmen *Good Corporate Governance* secara konsisten dan terbukti telah menjadi salah satu perusahaan *supply chain* terbaik di Indonesia. Dengan memanfaatkan jaringan global yang dimiliki, PT Angkasa Pura Logistik mampu menyediakan layanan logistik yang berkualitas secara konsisten, serta mengedepankan aspek kenyamanan, keamanan, dan ketepatan dalam memberikan solusi demi menciptakan kepuasan pelanggan secara optimal.

Dengan dukungan infrastruktur transportasi dan pemanfaatan teknologi yang memadai, PT Angkasa Pura Logistik telah mampu memposisikan bisnisnya pada tingkat terbaik dalam sistem transportasi global yang mencakup moda transportasi udara, laut, dan darat. Perusahaan ini menyediakan layanan logistik terintegrasi pada moda transportasi darat, laut, dan udara. Selain itu, dengan adanya kepemilikan sertifikasi Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) untuk pelaksanaan proses *customs* yang didukung dengan kemampuan penanganan kargo yang handal untuk menjamin keamanan barang selama proses distribusi.

PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta adalah salah satu cabang yang dibuka pada periode awal perusahaan antara tahun 2012 hingga 2014 dan awalnya beroperasi di Bandara Adisutjipto, Yogyakarta. Namun pada tahun 2020 secara resmi PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta memindahkan seluruh aktivitas operasionalnya ke Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) yang terletak di Kulon Progo, Yogyakarta.

4.1.2. Logo Perusahaan

Logo perusahaan merupakan representasi visual dari visi, misi, nilai, dan karakteristik dari suatu perusahaan. Berikut ini adalah logo dari PT Angkasa Pura Logistik:



Gambar 4.1 Logo PT Angkasa Pura Logistik

Sumber: Google, 2024

4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

4.1.3.1. Visi

Leading Logistics Partner (Partner Layanan Logistik Terkemuka)

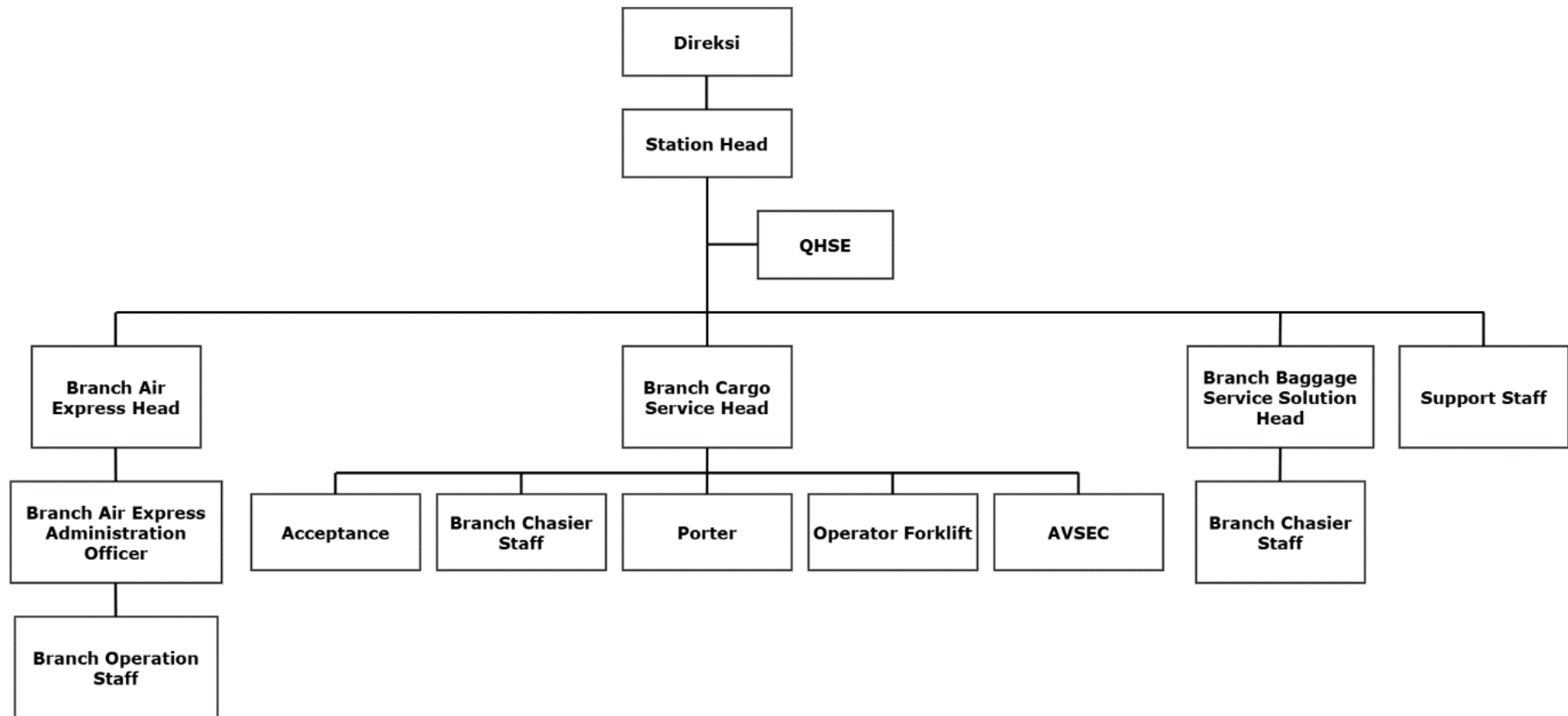
4.1.3.2. Misi

1. Menyediakan solusi logistik yang terintegrasi di sepanjang rantai pasok melalui jangkauan bisnis terluas di seluruh Indonesia;
2. Mencapai dan mempertahankan *operational excellence* pada setiap layanan bisnis;

3. Mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten dan berorientasi kepada konsumen;
4. Menyediakan layanan bisnis yang didukung oleh pemanfaatan teknologi logistik yang optimal; dan
5. Memaksimalkan nilai bagi pemegang saham dan pemangku kepentingan serta kontribusi positif terhadap masyarakat dan lingkungan.

4.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan sebuah gambaran yang menunjukkan hubungan kerja dan peran dari masing-masing pegawai untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta memiliki struktur organisasi yang masing-masing *stakeholder* telah memperoleh tugas dan wewenang yang harus dilaksanakan. Berikut ini merupakan struktur organisasi beserta tugas dan wewenang dari masing-masing *stakeholder* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi APLOG Kantor Cabang Yogyakarta

Sumber: PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta, 2024

Tugas dan wewenang:

1. Direksi

- a. Menjalankan pengelolaan operasional perusahaan.
- b. Melakukan pengawasan dan mengevaluasi kinerja perusahaan.
- c. Mengelola manajemen risiko bisnis dan tata kelola perusahaan.

2. *Station Head*

- a. Melaksanakan pengawasan dan koordinasi mengenai kegiatan operasional perusahaan.
- b. Memimpin jalannya kegiatan operasional perusahaan.
- c. Memberikan solusi atas masalah yang terjadi dalam kegiatan operasional perusahaan.

3. *Quality, Health, Safety, & Environment (QHSE)*

- a. Melakukan pengawasan pembuatan data *undelivery cargo* sesuai dengan actual kedatangan barang.
- b. Melakukan pengawasan proses pemusnahan *undelivery cargo* domestik sejak dikeluarkan barang dari *storage area* sampai selesai proses pemusnahan.
- c. Memastikan personil yang terlibat dalam proses pemusnahan mengikuti standar Kesehatan dan Keselamatan Kerja.

4. *Branch Air Express Head*

- a. Memimpin operasional layanan pengiriman cepat (Air Express) di cabang.
- b. Mengembangkan strategi peningkatan layanan dan mencapai target penjualan.

- c. Mengawasi proses penjemputan, pengemasan, dan pengiriman barang.
- d. Memastikan ketepatan waktu dan keamanan pengiriman.
- e. Mengelola anggaran cabang dan meningkatkan efisiensi operasional.
- f. Menjalin relasi yang baik dengan pelanggan dan mitra bisnis

5. *Branch Cargo Service Head*

- a. Mengelola operasional layanan kargo di cabang dan mengendalikan biaya.
- b. Merencanakan dan memantau aktivitas bongkar muat, penyimpanan, dan distribusi agen.
- c. Memastikan kepatuhan terhadap peraturan keselamatan dan standar layanan.
- d. Mengembangkan hubungan baik dengan mitra logistik dan pelanggan.

6. *Branch Baggage Service Solution Head*

- a. Mengelola layanan penanganan bagasi di cabang.
- b. Mengkoordinasikan staff untuk memastikan proses penanganan bagasi yang aman dan lancar.
- c. Mengawasi sistem penelusuran bagasi dan menangani masalah terkait bagasi.
- d. Menyelesaikan keluhan atau masalah terkait bagasi dengan cepat.
- e. Memastikan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sesuai standar perusahaan.

7. *Support Staff*

- a. Menyediakan dukungan administratif dan operasional harian.
- b. Mengelola dokumentasi dan data transaksi logistik.
- c. Berkoordinasi dengan tim operasional untuk kelancaran kegiatan logistik.
- d. Menyelesaikan tugas-tugas pendukung lainnya sesuai kebutuhan.
- e. Menunjang kelancaran operasional melalui tugas logistik dan administratif tambahan.

8. *Branch Air Express Administration Officer*

- a. Mengelola dokumen pengiriman seperti airway bill (AWB), manifest, dan laporan pengiriman.
- b. Memasukkan data pengiriman ke system manajemen logistik perusahaan.
- c. Menangani kendala logistik, keluhan pelanggan, dan memberikan informasi kepada pelanggan terkait pengiriman.
- d. Mengelola keuangan cabang dan membuat laporan keuangan.

9. *Acceptance*

- a. Melaksanakan proses administrasi dokumen baik incoming maupun outgoing.
- b. Melakukan serah terima kargo dan dokumen dengan pihak *Ground Handling*.
- c. Melakukan pengecekan fisik kemasan kargo, jumlah, dan label.
- d. Membuat cargo manifest dan pos.

10. *Branch Cashier Staff*

- a. Mengamankan, menyimpan, dan mengumpulkan uang dengan rapi pada tempatnya.
- b. Membuat catatan atau laporan penerimaan uang pada shiftnya.
- c. Menerima pembayaran dari *customer* dan melakukan penyetoran tepat waktu sesuai jumlah uang yang diterima.

11. Porter

- a. Melakukan proses bongkar barang dari gerobak dan *break down* dari truk *Regulated Agent*.
- b. Memilah dan menyusun barang ke atas pallet sesuai nomor SMU.
- c. Melakukan penarikan barang ke area timbang dan penarikan barang dari storage ke area pemuatan.
- d. Melakukan pemuatan barang ke dalam truk.

12. Operator *Forklift*

- a. Memastikan kesiapan peralatan *forklift* dan mengisi *checklist* kesiapan alat.
- b. Melakukan perawatan dan menjaga kebersihan *forklift*, termasuk alat pendukungnya.
- c. Menerima arahan dari *acceptance* untuk melakukan proses *build up* dan *break down*.
- d. Menerima arahan dari *acceptance* untuk melakukan penempatan kargo/pallet/ULD sesuai posisi pada sistem.
- e. Membantu mengatur gerobak/ULD.

13. *Aviation Security (AVSEC)*

- a. Menerima BAST dan melakukan pemeriksaan kesesuaian antara data di BAST dengan fisik.
- b. Melakukan pengawasan proses *break down*.
- c. Melakukan pengamanan kargo di *storage area*.
- d. Membuat laporan kegiatan harian.

14. *Branch Operation Staff*

- a. Mengawasi proses pengiriman barang.
- b. Melakukan pengecekan, penyimpanan, dan penyortiran barang..
- c. Menginput data barang yang masuk dan keluar.
- d. Mengelola dokumen pengiriman.

4.1.5. Bidang Usaha Perusahaan

PT Angkasa Pura Logistik menyediakan beberapa layanan terintegrasi untuk mendukung kegiatan operasional bandara, antara lain:

1. Terminal Kargo

Terminal Kargo adalah tempat untuk kegiatan bongkar muat barang dan berfungsi sebagai Tempat Penimbunan Sementara kargo yang akan dikirim maupun diterima, baik dari wilayah asal maupun tujuan. Saat ini, Angkasa Pura Logistik telah mengoperasikan sebanyak 15 terminal kargo yang juga melayani aktivitas ekspor-impor dan layanan proses *transshipment*.

2. *Regulated Agent (RA)*

Regulated Agent (RA) adalah badan usaha angkutan udara dalam bidang pemeriksaan kargo dan pos berdasarkan ijin dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Republik Indonesia. PT Angkasa Pura Logistik bertanggung jawab untuk menjamin keamanan pengiriman kargo udara sebelum diserahkan kepada maskapai penerbangan yang dibuktikan dengan diterbitkan *Consignment Security Declaration (CSD)*. Oleh karena itu, semua barang kargo domestik dan internasional wajib diperiksa melalui mesin *x-ray* untuk memastikan keamanan dan keselamatan selama penerbangan berlangsung.

3. *Total Baggage Solution (TBS)*

Total Baggage Solution (TBS) merupakan layanan yang ditawarkan oleh PT Angkasa Pura Logistik yang letaknya di setiap Terminal Bandara keberangkatan. TBS ini untuk membantu pelanggan dalam proses pengemasan (*Wrapping*) dan pengikatan (*Strapping*) barang-barang cabin. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan penumpang dalam membawa barang bawaannya.

4. Pergudangan dan Distribusi

Fasilitas pergudangan ini berfokus pada pengelolaan inventaris dan pemantauan barang milik pelanggan. Dengan menggunakan *Warehouse Management System (WMS)*, perusahaan mampu menyediakan informasi secara *real-time* dan memastikan proses distribusi barang ke tujuan dilakukan secara cepat dan tepat. Gudang ini dilengkapi dengan

sistem pengendali hama dan sistem keamanan terkini guna mendukung sanitasi serta keamanan barang pelanggan.

5. *Freight Forwarding*

Layanan logistik yang dihadirkan untuk menangani kegiatan ekspor-impor melalui sistem pengiriman multimoda yang mencakup transportasi udara, darat, dan laut, serta layanan pengiriman *door to door*, kepabeanan, dan konsolidasi kargo. Dengan memanfaatkan jaringan global yang dimiliki, perusahaan mampu menyediakan layanan berkualitas tinggi secara konsisten dengan mengedepankan kenyamanan, keamanan, serta akurasi untuk memastikan pelanggan menerima barang secara tepat waktu.

6. *Air Freight*

Air Freight merupakan layanan penerbangan khusus untuk pengangkutan kargo menggunakan pesawat freighter bagi perorangan maupun perusahaan. Melalui pendekatan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, perusahaan menawarkan layanan yang bersifat pribadi dan dirancang untuk mendukung seluruh tingkat bisnis yang ada.

7. Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU)

EMPU merupakan fasilitas untuk mendukung aktivitas pengiriman dan penerimaan kargo dari dan menuju Terminal Kargo (lini 1) yang akan dikirim maupun diterima melalui transportasi udara. EMPU juga memberikan pelayanan pendukung lainnya, seperti penjualan dokumen Surat Muatan Udara (SMU) penerbangan dan jasa pengepakan kargo.

8. Kurir Express

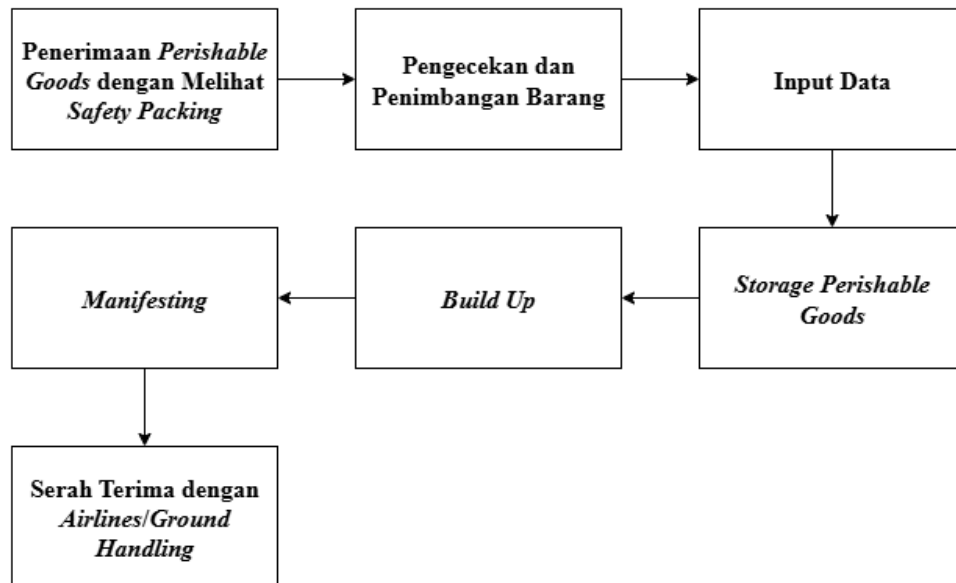
Layanan Kurir Express menyediakan pengiriman barang *door to door* dalam waktu yang singkat, serta mendekatkan diri dengan pelanggan melalui sistem *Collection Point* yang ditempatkan di kota-kota penghubung yang strategis. Didukung dengan pemanfaatan teknologi modern dan tenaga kerja profesional yang berkompeten dalam menangani berbagai jenis kargo.

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1. Proses Penanganan *Outgoing Cargo Domestic Perishable Goods* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta

Pengiriman *perishable goods* melalui jalur udara menjadi salah satu moda pengiriman yang lebih diminati *customer* karena waktu tempuh yang lebih singkat dan suhu barang lebih terkontrol selama proses pengiriman berlangsung. PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta merupakan salah satu perusahaan *freight forwarding* yang melayani pengiriman kargo udara salah satunya *perishable goods*. *Perishable goods* termasuk dalam kategori *special cargo*, maka saat proses pengiriman muatan tersebut membutuhkan penanganan khusus sesuai dengan regulasi yang berlaku agar tidak terjadi resiko yang dapat membahayakan penerbangan. Dalam penanganan kargo *perishable goods*, PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta berpedoman pada standar regulasi penerbangan IATA *Perishable Cargo Regulations*. Berikut ini merupakan alur proses penanganan *perishable goods* yang berlaku mulai dari barang tiba di

Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) hingga tiba di Terminal Kargo PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta:



Gambar 4.3 Alur Proses Penanganan *Perishable Goods*

Sumber: Data penelitian yang diolah peneliti, 2025

4.2.1.1. Penerimaan *Perishable Goods* dengan Melihat *Safety Packing*

Pada tahap ini agen *cargo* yaitu Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) APLOG akan menerima barang dari para *customer* yang akan mengirim *perishable goods* melalui jalur udara. Selanjutnya staff operasional akan memeriksa isi barang, kondisi *packing*, dan memastikan *customer* sudah membawa dokumen pendukung pengiriman *perishable goods* berupa Surat Karantina yang dikeluarkan oleh Balai Karantina. Surat Karantina ini menjadi dokumen utama yang wajib dilengkapi oleh *customer* agar dapat mengirim semua jenis *perishable goods* jalur udara.

Dari hasil wawancara dengan informan A-2 Bapak Marwanto Sutrisno selaku Commercial Senior Officer mengatakan bahwa:

“Yang jelas untuk SOP pertama barang *perishable* sudah lolos dari Balai Karantina, lalu *customer* menuju EMPU sesuai alurnya seperti pengecekan isi, *packaging*, timbang dan ukur barang, dan *booking airlines*” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Didukung pernyataan dari informan A-3 Bapak Wahyu Setiyaning Budi selaku Staff Operasional EMPU APLOG mengatakan bahwa:

“Untuk *perishable* itu yang penting sudah lolos Karantina dan *packing* aman nanti bisa langsung kita proses. Alurnya *customer* datang ke EMPU, barang kita timbang dan ukur volume, lalu dibuatkan SMU dan PTI, cetak label dan label ditempel di barang, setelah itu barang diantar ke RA” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Untuk standar *packing perishable goods* pihak EMPU APLOG menyesuaikan dengan kebijakan yang telah ditentukan oleh *Airlines*. Pertama, untuk *packing perishable goods* jenis daging mentah, daging olahan, serum darah, dan organ tubuh standarnya menggunakan sterofoam yang di dalamnya diberi pendingin berupa *dry ice* atau *ice gel* dan diberi tambahan material *absorb* untuk menyerap air. Kedua, untuk *perishable goods* yang menggunakan *packing* kayu harus dilapisi karton pada ujung siku-siku kayu, setelah itu dapat di *wrapping* atau dilapisi dengan karung agar tidak merusak kompartemen pesawat maupun kargo yang lain. Selain itu juga harus diberi label sesuai dengan standar IATA PCR, seperti label *perishable*, label *this way up* untuk menunjukkan posisi penanganan, label *fragile*, label *time and temperature sensitive* untuk produk farmasi, dan label *dangerous goods* jika menggunakan *dry ice*.

Dari hasil wawancara dengan informan A-2 Bapak Marwanto Sutrisno selaku Commercial Senior Officer mengatakan bahwa:

“Contoh *perishable* tanaman ya, harus di *packing* berdiri, dikasih label *up* sama label *perishable*. Untuk safety-nya tetap di *packing* kayu luarnya dan diujung siku-siku kayu diberi karton, setelah itu

bisa di *wrapping* atau di *packing* karung yang diberi lubang untuk sirkulasi udara agar tanaman tidak layu, bisa juga menggunakan sterofoam yang dilubangi. Untuk daging mentah, daging olahan, serum darah, dan organ tubuh *packing* standarnya pakai sterofoam yang ada pendinginnya entah *dry ice* atau *ice gel* dan diberi *absorb* untuk menyerap air. Jadi ketika sterofoam pecah atau berlubang air tidak langsung keluar” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Didukung pernyataan dari informan A-3 Bapak Wahyu Setiyaning Budi selaku Staff Operasional EMPU APLOG mengatakan bahwa:

“Misalnya untuk *perishable* buah-buahan standar packingnya pakai jaring buah dan luarnya pakai karton atau sterofoam yang tebal, lalu disegel yang kuat. Kalau pakai *packing* kayu nanti ujung siku-siku kayu dilapisi karton” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa keamanan *packing* dan kelengkapan dokumen harus benar-benar diperhatikan karena merupakan persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat mengirim *perishable goods* jalur udara. Pada tahap penerimaan barang ini staff operasional harus memastikan keamanan *packing* apakah sudah sesuai dengan kebijakan maskapai atau belum, jika belum sesuai maka akan dibantu *re-packing*. Selanjutnya memastikan kelengkapan dokumen pengiriman *perishable goods* ini wajib melampirkan Surat Karantina, jika belum ada staff operasional akan mengarahkan *customer* untuk mengurus Surat Karantina. Selain itu, juga dilakukan pemeriksaan kesesuaian fisik barang dengan dokumen agar tidak terjadi *mishandling* yang akan mengakibatkan penolakan.

Pada saat pelaksanaan penerimaan *perishable goods*, pihak EMPU PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta telah melaksanakan proses penerimaan barang dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan yang berpedoman pada kebijakan IATA

Perishable Cargo Regulations. Namun dalam praktik di lapangan masih terdapat beberapa kendala yang mengakibatkan proses penerimaan barang tidak optimal dan sedikit terhambat.

4.2.1.2. Pengecekan dan Penimbangan Barang

Pada tahap ini staff operasional akan menimbang berat dan mengukur volume barang untuk diinput ke dalam dokumen pengiriman, serta untuk menentukan biaya pengiriman. Dalam menentukan biaya pengiriman, biaya dihitung berdasarkan hasil terberat dari perbandingan antara berat aktual dengan volume barang.

Dari hasil wawancara dengan informan A-2 Bapak Marwanto Sutrisno selaku Commercial Senior Officer mengatakan bahwa:

“*Customer* menuju EMPU sesuai alurnya seperti pengecekan isi, *packaging*, timbang dan ukur barang, dan *booking airlines*. Untuk biaya pengiriman kita hitung berdasarkan mana yang lebih berat antara berat aktual dengan volume” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Pernyataan tersebut juga didukung dari hasil wawancara dengan informan A-3 Bapak Wahyu Setiyaning Budi selaku Staff Operasional EMPU APLOG mengatakan bahwa:

“Alurnya *customer* datang ke EMPU, barang kita timbang dan ukur volume, lalu dibuatkan SMU dan PTI, cetak label dan label ditempel di barang, setelah itu barang diantar ke RA. Untuk biaya itu bisa berdasarkan berat aktual atau volume barangnya” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa barang ditimbang dan diukur volumenya untuk digunakan sebagai informasi tambahan yang akan dicantumkan di dokumen pengiriman, serta sebagai dasar dalam menentukan biaya pengiriman. Setelah itu staff operasional akan menyampaikan hasil timbang dan ukur barang ke

customer dan menghitung biaya yang diperlukan. Apabila *customer* sudah setuju dengan biaya pengiriman yang telah ditetapkan, maka staff operasional akan melakukan *booking airlines*, memproses dokumen Surat Muatan Udara (SMU), Pemberitahuan Tentang Isi (PTI) dan label SMU yang nantinya ditempel di barang.

Langkah selanjutnya yaitu proses pemeriksaan barang dengan mesin *x-ray* di *Regulated Agent*. Sebelum masuk ke bagasi pesawat semua barang yang akan dikirim wajib diperiksa terlebih dahulu dengan mesin *x-ray*. Pemeriksaan ini bertujuan untuk memastikan keamanan barang dan untuk menghindari adanya barang yang diselundupkan oleh *customer*. Hal ini dijelaskan oleh informan A-2 Bapak Marwanto Sutrisno selaku Commercial Senior Officer mengatakan bahwa:

“Setelah barang kita proses di EMPU, barang kita antar ke RA untuk cek *x-ray* dan setelah lolos pemeriksaan barang diberi label *Security Check*. Kita masuk RA itu maksimal 3 jam sebelum keberangkatan pesawat untuk menghindari antrian pemeriksaan dan letak RA juga di luar bandara jadi butuh waktu untuk menuju kesana” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Pernyataan tersebut juga didukung dari hasil wawancara dengan informan A-3 Bapak Wahyu Setiyaning Budi selaku Staff Operasional EMPU APLOG mengatakan bahwa:

“Alurnya itu *customer* datang ke EMPU, barang kita timbang dan ukur volume, lalu dibuatkan SMU dan PTI, cetak label dan label ditempel di barang, setelah itu barang diantar ke RA” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa setelah penanganan operasional di EMPU selesai, kargo *perishable* akan dibawa ke *Regulated Agent* (RA) untuk dilakukan pemeriksaan dengan mesin *x-*

ray untuk memastikan keamanan barang. Pada Terminal Kargo di Yogyakarta International Airport belum terdapat tempat pemeriksaan kargo atau *Regulated Agent*, oleh karena itu pemeriksaan *x-ray* dilakukan diluar Bandar Udara oleh vendor yang telah bekerja sama dengan perusahaan yaitu PT Buana Citradjaya Dirgantara. Setelah dinyatakan lolos pemeriksaan barang akan diberi label *Security Check* dan pihak RA menerbitkan *Consignment Security Declaration* (CSD). Kemudian untuk barang yang tidak lolos pemeriksaan atau biasa disebut barang *suspect* akan dikembalikan ke *customer* dengan melampirkan Berita Acara yang dikeluarkan oleh *Regulated Agent*. Setelah proses pemeriksaan *x-ray* dan memastikan kesesuaian antara fisik barang dengan dokumen selesai, kargo akan dibawa pihak *Regulated Agent* menuju ke Terminal Kargo Yogyakarta International Airport.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan peneliti selama magang, menunjukkan bahwa EMPU PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta melakukan proses timbang dan ukur barang dengan teliti sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan. Ketepatan dalam menimbang dan mengukur volume barang akan sangat mempengaruhi dalam menentukan biaya pengiriman. Selanjutnya, meskipun pemeriksaan barang dengan mesin *x-ray* dilakukan oleh vendor, pihak PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta tetap mengawasi dan memastikan secara langsung proses pemeriksaan barang dilakukan secara detail dan teliti.

4.2.1.3. Input Data

Sebelum proses input data, staff akan melakukan pengecekan kelengkapan dokumen pengiriman. Seluruh *customer* yang akan mengirim *perishable goods* dan jenis kargo yang lain melalui udara wajib melengkapi semua dokumen yang dipersyaratkan, baik dokumen utama maupun dokumen pendukung. Untuk *perishable goods* karena ini masuk kategori *special cargo*, selain memerlukan penanganan khusus juga membutuhkan dokumen pendukung agar tidak terjadi penolakan pengiriman. Hal ini dijelaskan dalam hasil wawancara dengan informan A-1 Bapak Edy Sostromijoyo selaku Supervisor Cargo Service mengatakan bahwa:

“Jadi dokumen untuk *perishable* itu ada SMU, PTI, Surat Karantina, dan Surat Keterangan/MSDS untuk *perishable* tertentu seperti organ tubuh dan vaksin. Barang datang dari RA, pihak RA bawa dokumen BAST yang isinya dokumen pengiriman itu sama CSD. Setelah itu *Acceptance* atau AVSEC Terminal Kargo cek lagi dokumen-dokumennya lengkap atau tidak, lalu cek *packing*, dan cek *labelling* lengkap atau tidak” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Pernyataan diatas didukung dari hasil wawancara dengan informan A-2 Bapak Marwanto Sutrisno selaku Commercial Senior Officer mengatakan bahwa:

“Nanti di Terminal Kargo dokumen pengiriman di cek lagi. Untuk *perishable* dokumennya yang pasti SMU, PTI, dan Surat Karantina. Untuk *perishable* organ tubuh yang jelas harus ada surat keterangan dari Rumah Sakit/Dinas Kesehatan yang menerangkan isi barangnya” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pengiriman *perishable goods* harus dilengkapi dengan beberapa dokumen, seperti SMU, PTI, Surat Karantina, dan Surat Keterangan Medis untuk

perishable tertentu. Meskipun baik di EMPU maupun di *Regulated Agent* dokumen pengiriman sudah diperiksa berulang kali, namun sesuai SOP di Terminal Kargo dokumen juga diperiksa kembali oleh staff *Acceptance* atau AVSEC untuk memastikan dokumen benar-benar lengkap. Selain dokumen juga dilakukan pemeriksaan *packing*, *marking*, dan *labelling*. Berikut ini dokumen-dokumen yang harus dilengkapi untuk pengiriman *perishable goods* antara lain:

1. Surat Muatan Udara (SMU)

Surat Muatan Udara (SMU) merupakan dokumen pengiriman yang wajib ada jika akan mengirim barang melalui moda transportasi udara. Dokumen SMU ini berisi informasi mengenai identitas pengirim dan penerima, alamat asal dan tujuan, jenis barang, jumlah dan berat barang, tanggal keberangkatan, serta *Airlines* yang digunakan.

[illegible]

Gambar 4.4 Surat Muatan Udara

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

APLCC -
BPN - NIM Jang
11.50 - 12.00

BADAN KARANTINA INDONESIA
BALAI KARANTINA HEWAN, IKAN, DAN TUMBUHAN DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA

BUKTI PEMBAYARAN TAGIHAN
PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK (PNBP)

DATA PEMBAYARAN TAGIHAN

Kode Billing	: 82240016001810
Tanggal Billing	: 10 September 2024 09:13:18
Tanggal Kadaluarsa	: 11 September 2024 11:55:59
Nama Wajib Bayar	: KUMHAR BROS PRASS
Jumlah Pembayaran	: Rp. 5.000,00
Terdukung	: Lima ribu rupiah
Status Bayar	:
Tanggal Bayar	:
NTB	:
NTPN	:
Bank	:
Channel Bayar	:

Daftar Kuitansi

No.	Nomor Kuitansi	Tanggal Kuitansi	Satuan/Volume	Jumlah (Rp.)
✓ 1	2024-H4.0-3401.0-K.W.I.00001011	10 September 2024	Bandara Yogyakarta Internasional - Adipati (YIA)	5.000,00
Total:				5.000,00

Daftar Kuitansi

No	Uraian	Volume	Tarif (Rp.)	Satuan	Jumlah (Rp.)
1	3. Dokumen Inspeksi Karantina	1	5.000,00	per set/ikat	5.000,00
Total:					5.000,00

YOGYAKARTA, 10 September 2024



HELMI FAJAR SUBKIAN
19750520030011001

Gambar 4.6 Surat Karantina

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

4. Label SMU

Label SMU merupakan label yang wajib ditempel pada barang yang akan dikirim agar memudahkan petugas selama proses *cargo handling*. Label ini berisi informasi mengenai nomor SMU, asal dan tujuan pengiriman, jumlah dan berat barang, serta tanggal keberangkatan.



Gambar 4.7 Label SMU

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Langkah selanjutnya yaitu penimbangan ulang barang. Barang ditimbang ulang oleh staff *Acceptance* dengan tujuan untuk mengetahui *up and down* dari berat barang. Hal ini dijelaskan dalam hasil wawancara dengan informan A-1 Bapak Edy Sostromijoyo selaku Supervisor Cargo Service mengatakan bahwa:

“Setelah ini barang ditimbang ulang untuk lihat *up and down* berat barang berapa, itu kan barang diletakkan di pallet jadi nanti timbangan dikurangi berat pallet supaya ketemu nett atau beratnya. Jadi hasil timbang barang di Terminal Kargo ini merupakan berat final yang akan diinput di sistem” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Pernyataan diatas didukung dari hasil wawancara dengan informan A-2 Bapak Marwanto Sutrisno selaku Commercial Senior Officer mengatakan bahwa:

“Di Terminal Kargo nanti ditimbang ulang, *up and down* berat barang berapa kalau beratnya beda dengan berat yang kita input saat *booking* nanti bisa kita revisi” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setelah dipastikan dokumen lengkap dan *packing* aman, selanjutnya barang diletakkan di pallet dan akan ditimbang ulang untuk mengetahui *up and down* berat barang. Selama proses timbang barang baik di EMPU maupun *Regulated Agent* masih dapat berubah-ubah hasilnya, dan sebagai penentu akhirnya hasil timbangan dan ukur volume di Terminal Kargo yang digunakan untuk diinput di sistem *Airlines*.

Setelah proses timbang ulang dan pengecekan dokumen selesai, staff *Acceptance* akan melakukan input data di sistem. Pada tahap ini staff *Acceptance* melakukan input data dengan cara scan *QR Code/Barcode* yang terdapat di BAST ke sistem *Airlines* dengan memastikan kesesuaian

SMU dan fisik barang, serta input hasil penimbangan dan pengukuran volumetrik. Hal ini dijelaskan dalam hasil wawancara dengan informan A-1 Bapak Edy Sostromijoyo selaku Supervisor Cargo Service mengatakan bahwa:

“*Acceptance* input nomor SMU, nomor pallet, berat dan volume barang ke sistem *Airlines*, ini datanya jangan sampai salah, kalau sudah sesuai lalu di *released*. Setelah itu cetak Bukti Timbang Barang (BTB). Dokumen yang udah diinput ini diserahkan ke *Ground Handling*” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Pernyataan diatas didukung dari hasil wawancara dengan informan A-2 Bapak Marwanto Sutrisno selaku Commercial Senior Officer mengatakan bahwa:

“Barang masuk gudang input nomor SMU sama hasil timbang ulang ke sistem *Airlines*, lalu cetak Bukti Timbang Barang (BTB)” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa input data pengiriman ke sistem *Airlines* harus dilakukan dengan teliti, serta memastikan kesesuaian data di dokumen dengan fisik barang. Staff juga harus memahami kargo tersebut termasuk jenis *perishable* yang membutuhkan penanganan seperti apa, misalnya barang harus tetap terjaga pada suhu tertentu. Proses input data ke sistem *Airlines* ini dapat dilakukan dengan cara *scan QR Code/Barcode* yang ada di BAST dari *Regulated Agent* lalu merevisi berat dan volume barang jika berbeda dengan hasil timbangan terakhir, atau juga dapat dilakukan input secara manual dengan memasukkan data satu per satu ke sistem. Dokumen yang sudah diinput selanjutnya diserahkan ke pihak *Ground Handling*.

Dari hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti selama magang di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta, peneliti paling sering mendapati pengiriman *perishable goods* jenis tanaman atau bibit tanaman. Pada tahap ini staff *Acceptance* dan personil AVSEC Terminal Kargo telah melaksanakan proses pemeriksaan kelengkapan dokumen dengan baik dan teliti sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan. Selanjutnya ketika proses penimbangan ulang barang dan input data dilakukan dengan hati-hati dan teliti sesuai dengan SOP yang berlaku. Kesalahan dalam input data akan mengakibatkan kerusakan produk karena *mishandling*, keterlambatan, atau bahkan penolakan oleh pihak *Airlines*.

4.2.1.4. *Storage Perishable Goods*

Setelah input data langkah selanjutnya yaitu penempatan kargo ke *storage*. Pada tahap ini operator *forklift* dan/atau transporter akan menempatkan kargo *perishable goods* ke *perishable storage area* dengan penempatan menyesuaikan *Airlines* yang digunakan dan tujuan pengiriman. Hal ini dijelaskan dalam hasil wawancara dengan informan A-1 Bapak Edy Sostromijoyo selaku Supervisor Cargo Service mengatakan bahwa:

“Untuk *special cargo* masing-masing punya *storage* sendiri dan terpisah dari *general cargo*. Secara aturan ya untuk *perishable* disediakan *cool storage*, tetapi ini juga opsional tergantung kebijakan masing-masing. Kebetulan di Terminal Kargo sini memang tidak ada *cool storage* untuk *perishable*, jadi hanya diletakkan disana saja yang penting aman tidak terpapar sinar matahari langsung karena *perishable* yang kita tangani juga kebanyakan bukan yang harus pakai pendingin” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Pernyataan diatas didukung dari hasil wawancara dengan informan A-2 Bapak Marwanto Sutrisno selaku Commercial Senior Officer mengatakan bahwa:

“Yang jelas kita ada aturannya ketika barang *perishable* seperti serum darah dan vaksin tidak kita taruh di tempat yang terpapar sinar matahari, tetapi di tempat teduh dengan sirkulasi udaranya baik. Kalau untuk ruangan pendingin di EMPU maupun Terminal Kargo itu belum ada. Memang kalau aturannya di Terminal Kargo harus ada tempat berpendingin, tetapi mengingat disini itu untuk barang *perishable* bukan yang mayoritas jadi kita tidak berani menyediakan mengingat *cost* nya juga tinggi” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa penempatan kargo *perishable goods* di Terminal Kargo hanya disimpan di ruangan biasa tanpa adanya ruang berpendingin (*cool storage*). Pengiriman kargo *perishable* yang ditangani PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta rata-rata juga bukan jenis *perishable* yang harus ditempatkan di *cool storage*. Meskipun hanya ditempatkan di ruangan biasa pihak Terminal Kargo tetap memastikan penempatan kargo *perishable* sesuai dengan SOP, serta memastikan kargo tetap aman dan tidak terkontaminasi dari apapun yang dapat menyebabkan kerusakan barang.

4.2.1.5. *Build Up*

Pada tahap ini operator *forklift* dan/atau transporter menyiapkan *build up area*, ULD/gerobak, peralatan pendukung lainnya, dan kargo yang akan diproses *build up*. Setelah proses input data selesai, barang akan diproses *checklist* dan *build up*.

Hal ini dijelaskan oleh informan A-2 Bapak Marwanto Sutrisno selaku Commercial Senior Officer mengatakan bahwa:

“Proses verifikasi dokumen selesai, lalu kita terima data final dari *Acceptance*, setelah itu kita cek kondisi barangnya dulu. Apalagi ini konteksnya kargo *perishable* ya jadi kita proses *build up* nya harus hati-hati. Setelah itu kita minta porter untuk melakukan *checklist* barang di form yang telah disediakan, lalu proses *build up* ke atas ULD/gerobak, penataan harus benar dan rapi supaya kargo tidak rusak” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Pernyataan tersebut juga didukung dari hasil wawancara dengan informan

A-3 Bapak Wahyu Setiyaning Budi selaku Staff Operasional EMPU

APLOG mengatakan bahwa:

“Selanjutnya *build up* ya. Jadi *build up* itu menempatkan kargo ke ULD/gerobak. Sebelum proses *build up*, kita *checklist* dulu untuk memastikan barangnya benar masuk gerobak ini” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *build up* ini merupakan proses menempatkan kargo ke dalam ULD/gerobak untuk nantinya akan ditarik oleh pihak *Ground Handling* menuju ke bagasi pesawat. Didukung dengan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa dalam melakukan *build up* barang ke ULD/gerobak, pihak porter melakukan penataan barang dengan hati-hati. Selain itu, saat proses *checklist* juga dilakukan dengan teliti dan memastikan semua barang telah masuk ke gerobak. Proses *build up* dan *checklist* ini telah dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku di perusahaan seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.8 Proses *Checklist* dan *Build Up*

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

4.2.1.6. *Manifesting*

Pada tahap ini staff *Acceptance* akan memastikan kesesuaian data pada sistem dengan kargo yang telah di *build up*. Jika data sudah sesuai staff *Acceptance* akan melakukan input dan menerbitkan *manifest*. Hal ini dijelaskan dalam hasil wawancara dengan informan A-1 Bapak Edy Sostromijoyo selaku Supervisor Cargo Service mengatakan bahwa:

“Setelah *build up* selesai, *Acceptance* membuat *manifest cargo*, ini isinya kargo yang akan dikirim. Nah kalau untuk pengiriman *perishable* juga harus dibuatkan NOTOC untuk diserahkan ke pilot pesawat” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Pernyataan diatas didukung dari hasil wawancara dengan informan A-2 Bapak Marwanto Sutrisno selaku Commercial Senior Officer mengatakan bahwa:

“Setelah *build up* selesai pihak *Acceptance* akan mengeluarkan *manifest* dan NOTOC karena ini *perishable* untuk diserahkan ke *Airlines*” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa pembuatan *manifest* ini dilakukan oleh staff *Acceptance*, dimana *manifest* ini berisi laporan jumlah kargo yang akan dikirim pada saat itu. Selain itu, khusus untuk *special cargo* pihak staff *Acceptance* juga akan menerbitkan *Notification to Captain* (NOTOC) yang berfungsi untuk memberi tahu kapten/pilot pesawat bahwa pada penerbangan saat itu beliau membawa muatan *special cargo*. Proses *manifesting* dan pembuatan NOTOC ini telah sesuai dengan SOP yang berlaku di perusahaan.

 CARGO MANIFEST ICAO ANNEX 9 APPENDIX 3											
Owner or Operator : BATIK AIR						Flight / Date: ID-6371/05-Sep-2024					
Point Of Loading : YIA						A/C Reg: PK-L					
Point Of Unloading : CGK						For use by owner/operator					
Pallet/ULD No											
Local Transit											
No	Air Waybill and Part No	No of Pieces	Description	SHC	Status	Gross Weight	ORI/DES	Priority	Remarks	Connecting Flight	Office Use
BULK											
COMMERCIAL CARGO/LOCAL CARGO											
1	938-45050095	6	GAB PAKET		MAN	40.00	YIA-DJJ			ID-6180/06 Sep 202	
2	938-45059604	8	GAB PAKET		MAN	58.00	YIA-REJ			ID-6430/06 Sep 202	
3	938-45059685	8	GAB PAKET		MAN	40.00	YIA-DJJ			JT-0758/06 Sep 202	
4	938-45059781	14	GAB PAKET		MAN	187.00	YIA-TRK			IU-0604/06 Sep 202	
5	938-45061015	11	GAB PAKET		MAN	78.00	YIA-TRK			IU-0604/06 Sep 202	
6	938-45061030	15	GAB PAKET		MAN	136.00	YIA-BPN			IU-0604/06 Sep 202	
7	938-45061043	8	GAB PAKET		MAN	90.00	YIA-TRK			IU-0604/06 Sep 202	
8	938-45061074	12	GAB PAKET		MAN	149.00	YIA-BPN			IU-0604/06 Sep 202	
9	938-45061111	14	GAB PAKET		MAN	132.00	YIA-KDI			JT-0630/06 Sep 202	
10	938-45061144	12	GAB PAKET		MAN	118.00	YIA-BPN			IU-0604/06 Sep 202	
11	938-45061155	14	GAB PAKET		MAN	143.00	YIA-KDI			JT-0630/06 Sep 202	
12	938-45061166	7	GAB PAKET		MAN	36.00	YIA-REJ			ID-6430/06 Sep 202	
13	938-45061181	13	GAB PAKET		MAN	185.00	YIA-BPN			IU-0604/06 Sep 202	
14	938-45061240	13	GAB PAKET		MAN	126.00	YIA-DJJ			ID-6180/06 Sep 202	
15	938-45061251	3	PAKAJAN		MAN	12.00	YIA-PGK			JT-0618/06 Sep 202	
Total :		156				1513.00					
No of AWB : 15		Total Pieces : 156			Total Gross Weight : 1513.00						
Remarks :											

Gambar 4.9 Cargo Manifest

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

4.2.1.7. Serah Terima dengan Airlines/Ground Handling

Serah terima barang dengan Airlines/Ground Handling merupakan tahap terakhir dalam proses penanganan kargo *perishable goods*. Proses

serah terima kargo dilakukan oleh staff *Acceptance* dan disaksikan oleh personil AVSEC dengan menyerahkan dokumen *manifest* dan NOTOC.

Hal ini dijelaskan dalam hasil wawancara dengan informan A-1 Bapak Edy Sostromijoyo selaku Supervisor Cargo Service mengatakan bahwa:

“Kalau semua sudah siap dan *manifest* sudah jadi kita cek juga kargo di gerobak, lalu serahkan kargo ke *ground handling* untuk ditarik menuju bagasi pesawat” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Pernyataan diatas didukung dari hasil wawancara dengan informan A-2 Bapak Marwanto Sutrisno selaku Commercial Senior Officer mengatakan bahwa:

“Terakhir itu kita lakukan serah terima kargo dengan *ground handling* dan menyerahkan *manifest* sama NOTOC” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa proses serah terima kargo merupakan tahap terakhir dalam proses penanganan kargo *perishable goods*. Pada tahap ini pihak *ground handling* akan membawa kargo dan dokumen *manifest* menuju ke bagasi pesawat. Sebelum ditarik menuju bagasi pesawat dilakukan pemeriksaan terakhir untuk memastikan ULD/gerobak kargo dalam kondisi baik. Setelah proses serah terima dengan *Airlines/Ground Handling* selesai, staff *Acceptance* mengirimkan *Final Flight Manifest* (FFM) ke bandara tujuan untuk digunakan sebagai pedoman saat proses *handling* barang *incoming*. Proses serah terima dengan *Airlines/Ground Handling* telah dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku di perusahaan.

4.2.2. Kendala-Kendala dalam Proses Penanganan *Outgoing Cargo Domestik Perishable Goods* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta

Proses penanganan *outgoing cargo perishable goods* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta telah dilaksanakan sesuai dengan SOP perusahaan yang mengacu pada regulasi IATA *Perishable Cargo Regulations*. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan hambatan-hambatan yang dapat menyebabkan penanganan kargo menjadi tidak optimal. Berikut ini merupakan hambatan-hambatan yang muncul saat proses penanganan *outgoing cargo perishable goods* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta antara lain:

4.2.2.1. Dokumen Pengiriman Tidak Lengkap

Dokumen merupakan persyaratan utama yang wajib dilengkapi oleh *customer* ketika akan mengirim kargo *perishable goods* melalui jalur udara. Dokumen pengiriman yang tidak lengkap ini akan menghambat proses penanganan kargo. Terdapat beberapa *customer* yang belum mengetahui jika hendak mengirim *perishable goods* harus melampirkan dokumen tambahan berupa Surat Karantina.

Berdasarkan wawancara dengan informan A-1 Bapak Edy Sostromijoyo selaku Supervisor Cargo Service mengatakan bahwa:

“Dari *customer* biasanya itu tidak bawa Surat Karantina, mereka tidak tahu kalau ngirim *perishable* harus pakai surat itu. Seperti ini biasanya terjadi kalau dia *customer* baru belum pernah ngirim. Terus dari sisi internal itu kadang dokumen SMU kurang, PTI tidak ada, label SMU lepas, ini mungkin dokumennya nyelip atau kadang operasional kurang teliti juga” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Pernyataan diatas didukung dengan informan A-2 Bapak Marwanto Sutrisno selaku Commercial Senior Officer mengatakan bahwa:

“Ada *customer* mau ngirim daging olahan tapi tidak bawa Surat Karantina, dia tidak tahu kalau mau ngirim barang tersebut harus pakai Surat Karantina. Kalau gini bisa kita bantu urus tapi enaknyanya kita arahkan untuk mengurus Surat Karantina sendiri biar dia tau alur ngurusnya ribet atau tidak” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Kedua pernyataan diatas juga didukung dengan informan A-3 Bapak Wahyu Setiyaning Budi selaku Staff Operasional EMPU APLOG mengatakan bahwa:

“Paling sering itu *customer* tidak bawa Surat Karantina jadi langsung datang ke EMPU bilang mau ngirim tanaman. Kalau gini ya tidak bisa kita proses” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Berdasarkan pernyataan dari ketiga informan diatas dapat disimpulkan bahwa masih banyak *customer* yang belum mengetahui persyaratan dokumen, seperti Surat Karantina untuk mengirim *perishable goods* jalur udara. Surat Karantina ini berfungsi untuk menyatakan bahwa *perishable goods* yang akan dikirim telah melalui proses pemeriksaan oleh Balai Karantina dan dinyatakan aman untuk penerbangan. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, peneliti pernah melihat ada *customer* akan mengirim bibit tanaman tetapi tidak membawa Surat Karantina sehingga diarahkan untuk mengurus ke Balai Karantina terlebih dahulu.

4.2.2.2. **Packing Tidak Sesuai dengan Standar**

Ketepatan *packing* merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan jika akan mengirim barang jalur udara agar barang tetap dalam kondisi aman selama proses *handling*. Barang dengan *packing* yang tidak sesuai dengan standar penerbangan akan ditolak oleh maskapai.

Berdasarkan wawancara dengan informan A-2 Bapak Marwanto Sutrisno selaku Commercial Senior Officer mengatakan bahwa:

“Penolakannya itu ketika *packaging* tidak sesuai jadi harus *repackaging* di Terminal Kargo, itu membutuhkan waktu apalagi kalau sudah mepet waktu terbang. Tapi biasanya kita konfirmasi ke pengirim dulu sebelum memutuskan barang di *reject* atau tidak. Ketika barang sesuai tapi *packaging* rusak kita akan bantu *repackaging* dan mungkin kita *free* kan jika kerusakan tidak terlalu parah. Sama *packaging* dari *customer* itu sering tidak *safety*, *customer packing* kayu sendiri ujungnya tidak diberi karton dan tanaman masih bisa gerak ini riskan tanahnya tumpah meskipun udah ada label *fragile*, label *up* dan label *perishable*” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Pernyataan diatas juga didukung dengan informan A-3 Bapak Wahyu Setiyaning Budi selaku Staff Operasional EMPU APLOG mengatakan bahwa:

“Di perjalanan *packing* pecah atau rusak karena kualitasnya kurang bagus, lalu dari *Airlines* minta *packing* diganti karena pecahnya tidak bisa ditolerir lagi. Otomatis kita carikan *packing* nya dulu itu kan membutuhkan waktu dan pasti akan menghambat penanganan” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *packing* yang tidak sesuai dengan standar akan mempengaruhi kondisi barang selama proses *handling*, serta dapat menghambat proses pengiriman hingga mengakibatkan penolakan oleh pihak maskapai. *Packing* tidak sesuai standar juga dapat mengakibatkan kerusakan pada kompartemen pesawat. Jika terdapat barang *perishable* dengan *packing* tidak sesuai standar maka staff akan mengkonfirmasi ke *customer*, apakah barang akan dikembalikan ke *customer* saja atau dibantu *repacking* oleh staff di Terminal Kargo atau EMPU.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan selama magang, peneliti mendapati ada beberapa *customer* baru yang belum mengetahui dengan pasti persyaratan dokumen dan standar *packing* yang tepat sesuai regulasi penerbangan untuk pengiriman *perishable goods*.

4.2.2.3. Tidak Terdapat Fasilitas *Cool Storage*

Fasilitas *cool storage* merupakan tempat penyimpanan berpendingin yang dilengkapi alat pengatur temperatur suhu untuk menyimpan kargo *perishable* sebelum dimasukkan ke bagasi pesawat. Menurut peraturan IATA *Perishable Cargo Regulations* setiap gudang penyimpanan *perishable goods* disarankan untuk menyediakan fasilitas *cool storage* agar barang tetap terjaga kualitasnya.

Berdasarkan wawancara dengan informan A-1 Bapak Edy Sostromijoyo selaku Supervisor Cargo Service mengatakan bahwa:

“Untuk *special cargo* masing-masing punya *storage* sendiri dan terpisah dari *general cargo*. Secara aturan ya untuk *perishable* disediakan *cool storage*, tetapi ini juga opsional tergantung kebijakan masing-masing. Kebetulan di Terminal Kargo sini memang tidak ada *cool storage* untuk *perishable*, jadi hanya diletakkan disana saja yang penting aman tidak terpapar sinar matahari langsung karena *perishable* yang kita tangani juga kebanyakan bukan yang harus pakai pendingin” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Pernyataan diatas didukung dengan informan A-2 Bapak Marwanto

Sutrisno selaku Commercial Senior Officer mengatakan bahwa:

“Yang jelas kita ada aturannya ketika barang *perishable* seperti serum darah dan vaksin tidak kita taruh di tempat yang terpapar sinar matahari, tetapi di tempat teduh dengan sirkulasi udaranya baik. Kalau untuk ruangan pendingin di EMPU maupun Terminal Kargo itu belum ada. Memang kalau aturannya di Terminal Kargo harus ada tempat berpendingin, tetapi mengingat disini itu untuk barang *perishable* bukan yang mayoritas jadi kita tidak berani menyediakan mengingat *cost* nya juga tinggi” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa secara aturan gudang penyimpanan disarankan untuk menyediakan fasilitas *cool storage* untuk penyimpanan *perishable goods*. Namun di Terminal Kargo PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta masih belum terdapat fasilitas *cool storage* untuk penyimpanan *perishable goods*. Hal ini terjadi karena *perishable goods* yang ditangani disini rata-rata bukan jenis *perishable* yang harus ditempatkan di *cool storage*, sehingga perusahaan tidak berani menyediakan fasilitas tersebut mengingat untuk pengadaannya membutuhkan biaya yang tidak sedikit.

Dari hasil observasi yang peneliti telah lakukan selama magang, peneliti mendapati bahwa penyimpanan *perishable goods* ditempatkan di ruang khusus tanpa pendingin yang letaknya secara terpisah dengan kargo yang lain. Jika terdapat kargo *perishable* yang harus terjaga suhunya ini akan menyebabkan penanganan tidak optimal karena tidak ada *cool storage* jadi proses penanganannya harus cepat dan didahulukan agar barang tetap terjaga kualitasnya.

4.2.2.4. Surat Karantina Kedaluwarsa

Surat Karantina merupakan dokumen yang wajib dipenuhi oleh *customer* saat akan mengirim *perishable goods*. Faktanya Surat Karantina ini memiliki masa berlaku yang dihitung sejak tanggal diterbitkan surat. Oleh karena itu, baik *customer* maupun staff operasional harus benar-benar memperhatikan masa berlaku surat agar tidak menghambat proses pengiriman *perishable*.

Berdasarkan wawancara dengan informan A-1 Bapak Edy Sostromijoyo selaku Supervisor Cargo Service mengatakan bahwa:

“Pernah ada itu Surat Karantina kedaluwarsa, itu kan ada masa berlakunya jadi barang ya tidak bisa terbang, kita tahan dulu di gudang, lalu kita infokan ke *customer*. Harusnya kan setelah *customer* dapat Surat Karantina barang segera diserahkan ke agen supaya segera dikirim” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Pernyataan diatas didukung dengan informan A-2 Bapak Marwanto Sutrisno selaku Commercial Senior Officer mengatakan bahwa:

“Masalah Surat Karantina *expired* itu juga menghambat proses karena kita harus info ke *customer* buat ngurus ulang, itu membutuhkan waktu dan barang tidak bisa dikirim. Surat Karantina hanya berlaku 2-3 hari saja” (Wawancara, 14 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Surat Karantina memiliki masa berlaku sehingga *customer* harus segera menyerahkan barang *perishable* ke pihak agen EMPU agar segera diproses pengirimannya. Jika Surat Karantina kedaluwarsa tentu akan menghambat proses pengiriman karena barang akan ditolak terbang dan ditahan di gudang. Hal ini juga dapat menyebabkan kerugian karena penurunan kualitas barang dan penambahan biaya simpan di gudang.

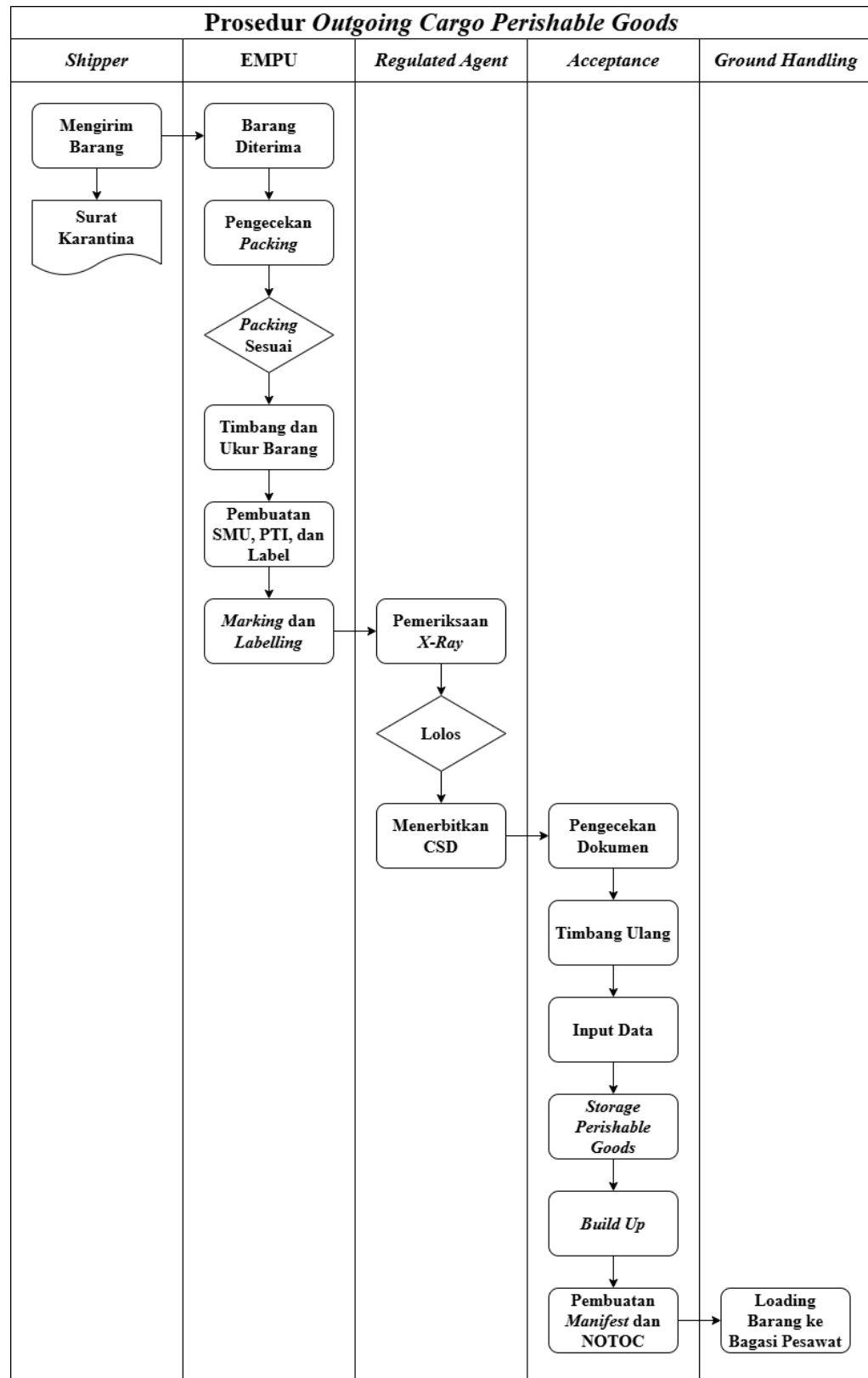
Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penanganan *outgoing cargo perishable goods* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan yang berpedoman pada IATA *Perishable Cargo Regulations*. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala-kendala yang dapat menghambat proses penanganan *perishable goods*, sehingga penanganan menjadi belum sepenuhnya optimal. Kendala-kendala tersebut lebih banyak berasal dari

customer karena kurangnya pemahaman mengenai proses pengiriman *perishable goods* melalui jalur udara.

4.3. Output Penelitian

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa kurangnya pemahaman *customer* mengenai prosedur pengiriman *perishable goods* menjadi hambatan utama dalam proses penanganan kargo di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta. Dengan ini peneliti mengusulkan dua kebijakan baru yaitu flowchart *outgoing cargo perishable goods* dan poster persyaratan pengiriman *perishable goods*. Pertama, flowchart *outgoing cargo perishable goods* karena di EMPU PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta belum terdapat visualisasi flowchart tersebut. Flowchart ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kinerja staff agar meminimalisir kesalahan dalam penanganan, juga sebagai media informasi bagi *customer* agar lebih paham terhadap proses penanganan kargo.

Kedua, peneliti juga mengusulkan poster yang berisi informasi persyaratan pengiriman *perishable goods* karena di EMPU PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta belum terdapat media informasi tentang pengiriman *perishable goods*. Poster ini dapat digunakan sebagai media komunikasi visual yang mudah dipahami *customer*, sehingga mereka lebih paham apa yang harus dipersiapkan jika akan mengirim *perishable goods*. Dengan adanya flowchart dan poster ini, diharapkan dapat membantu mengoptimalkan proses penanganan *outgoing perishable goods* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Yogyakarta.



Gambar 4.10 Flowchart *Outgoing Cargo Perishable Goods*

Sumber: Data penelitian yang diolah peneliti, 2025



PERSYARATAN PENGIRIMAN PERISHABLE GOODS JALUR UDARA



Apa itu Perishable Goods?

Barang yang mudah rusak karena faktor suhu, waktu, atau kelembapan. Contohnya:

- Buah-buahan
- Sayuran
- Daging dan seafood

- Tanaman
- Obat-obatan dan vaksin
- Organ tubuh

Persyaratan Pengiriman:

Dokumen Pengiriman

- Surat Muatan Udara (SMU)
- Pemberitahuan Tentang Isi (PTI)
- Sertifikat Karantina
- Material Safety Data Sheet* (MSDS) jika menggunakan *dry ice*

Labelling Kemasan

- Gunakan label "PERISHABLE"
- Gunakan label "THIS WAY UP"
- Gunakan label "FRAGILE"
- Gunakan label "DRY ICE" jika menggunakan *dry ice*

Standar Pengemasan

- Gunakan kemasan sterofoam atau karton yang kuat dan layak
- Gunakan *dry ice/ice gel* untuk daging, seafood, dan organ tubuh
- Gunakan lapisan bahan *absorb* jika menggunakan *dry ice/ice gel*
- Untuk kemasan kayu ujung siku-sikunya diberi karton pelindung
- Hindari ruang kosong pada kemasan
- Penyegelekan kemasan harus kuat



Warning

Barang yang tidak memenuhi persyaratan dokumen dan standar pengemasan **tidak akan diterima**

Hubungi Kami untuk Konsultasi dan Booking

☎ 0822-xxxx-xxxx

🌐 www.aplog.co.id

Gambar 4.11 Poster Persyaratan Pengiriman *Perishable Goods*

Sumber: Data penelitian yang diolah peneliti, 2025