

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bandara adalah area dengan batas tertentu dari daratan dan perairan berfungsi sebagai area pesawat untuk melakukan keberangkatan maupun pendaratan. Selain itu, berperan dalam hal lainnya seperti menjadi titik awal dan akhir perjalanan bagi para *customer*, bongkar muat barang, serta sebagai titik peralihan kendaraan. Untuk menunjang operasionalnya, bandara dilengkapi berbagai layanan, termasuk faktor keselamatan penerbangan dan infrastruktur utama maupun pendukung. Jasa pengiriman barang memiliki peran yang signifikan dalam mendukung pertumbuhan perekonomian, terutama dalam hal distribusi barang melalui moda transportasi udara. Kemajuan sistem transportasi yang semakin berkembang signifikan berkat dukungan teknologi dan ilmu pengetahuan modern, mendorong munculnya banyak perusahaan pengiriman barang dalam negeri (Puteri & Sutini, 2024). Pesawat udara menjadi pilihan utama dalam distribusi barang karena keunggulannya dalam kecepatan pengiriman yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan lebih efisien.

Di Indonesia, industri kargo udara merupakan sektor vital yang menopang perekonomian nasional, dengan pertumbuhan pesat yang membuka peluang ekspansi signifikan, terlebih didorong oleh meningkatnya tren belanja online yang mendorong lonjakan permintaan pengiriman barang melalui jalur udara, di mana kegiatan distribusi kargo dalam sektor e-commerce mengalami pertumbuhan yang pesat menggunakan pesawat terbang untuk memenuhi kebutuhan pengiriman yang

cepat dan terjangkau (Soepriyadi, 2021). Pelaksanaan pengangkutan melalui udara didasarkan pada adanya kesepakatan antara pihak pengangkut dan penumpang. Dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dijelaskan bahwa perjanjian pengangkutan udara merupakan bentuk kesepakatan antara pengangkut, penumpang, dan/atau pengirim kargo untuk melakukan pengangkutan penumpang dan/atau kargo menggunakan pesawat udara sebagai imbalan atas pembayaran atau bentuk kompensasi lainnya.

Pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang menjadi perhatian utama bagi pengguna jasa bandar udara. Sebagai gerbang masuk suatu daerah, bandar udara harus mampu memberikan kesan pertama yang baik kepada pengguna jasa. Pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepuasan *customer*, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan transportasi udara. Dalam upaya meningkatkan efisiensi pengiriman barang, Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang telah mengoperasikan Terminal Kargo dan Pos yang baru. Terminal ini dirancang untuk menampung volume kargo dan pos yang lebih besar dibandingkan dengan sebelumnya, mengingat luas dan kapasitasnya yang lebih memadai. Untuk mendukung operasionalnya, telah dilakukan penambahan sumber daya manusia (SDM) guna memastikan pelayanan berjalan optimal. Pengelolaan operasional kargo di bandara ini ditangani oleh PT Angkasa Pura Logistik, anak perusahaan PT Angkasa Pura I. Terminal kargo tersebut memiliki luas 2.560 m² dengan kapasitas penanganan hingga 60.000 ton per tahun.

Dalam era globalisasi, aktivitas ekspor dan impor mengalami perkembangan pesat, terutama dalam memenuhi kebutuhan suatu negara yang tidak dapat memproduksi komoditas tertentu. Oleh karena itu, pengiriman barang lintas negara menjadi semakin penting. Menurut IATA (*International Air Transport Association*) Airport Handling Manual (AHM), kargo dibagi menjadi jenis yaitu, *General Cargo*, *Special Cargo*, dan produk kargo khusus. *General Cargo* merupakan jenis barang umum yang tidak memerlukan metode khusus dan dapat dikirim menggunakan layanan pengiriman reguler. Sementara itu, *Special Cargo* merupakan jenis barang yang perlu penanganan lebih serta dibutuhkan mekanisme pengiriman yang sesuai. Karena dapat menimbulkan ancaman berkaitan dengan keselamatan, kesehatan, dan harta milik seseorang. Dengan begitu, diperlukan pelaksanaan tata cara penanganan yang memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan (Nurzdqy et al., 2022).

Untuk memperoleh gambaran mengenai jumlah *Outgoing Cargo* yang ditangani Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) selama tahun 2024, berikut disajikan data berdasarkan laporan operasional PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang

Tabel 1. 1 Jumlah *Outgoing Cargo* PT APLOG Cabang Semarang 2024

No.	Type of Cargo	Total Packages (Koli)	Percentage (%)
1.	<i>General Cargo</i>	66.973	96,3%
2.	<i>Perishable Cargo</i>	393	0.6%
3.	Others (<i>Special Cargo</i> except <i>Perishable</i>)	1.922	3.1%

Sumber: PT Angkasa Pura Logistik, data diolah, 2025

Selama tahun 2024 PT Angkasa Pura Logistik telah melakukan kegiatan *Outgoing* sebanyak 69.288 Koli. Berdasarkan tabel diatas juga membuktikan bahwa kargo didominasi oleh *General Cargo*. Sedangkan *Special Cargo* seperti salah satunya *Perishable* masih terbilang sedikit dibandingkan dengan produksi keseluruhan kargo. Setiap kategori kargo memiliki prosedur penanganan yang berbeda, khususnya untuk kategori *Perishable Goods*. Pada kategori ini memerlukan penanganan yang cepat dan tepat agar tetap dalam kondisi optimal selama pengiriman hingga tiba di kota atau negara tujuan. Oleh karena itu, penanganan di gudang harus memperhatikan aspek suhu, kelembaban, dan ventilasi yang sesuai agar kualitas dan kesegaran tetap terjaga. Kesalahan dalam penanganan dapat menyebabkan penurunan kualitas, pembusukan, serta potensi kerugian finansial.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan perusahaan merupakan upaya strategis yang penting untuk meningkatkan efisiensi, konsistensi, dan keandalan dalam operasional bisnis. SOP berperan dalam mengoptimalkan efisiensi kerja dengan memastikan setiap tahap proses bisnis dijalankan secara efektif dan hemat biaya. Hal ini pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas dan profitabilitas perusahaan secara keseluruhan.

Berikut merupakan *Standard Operating Procedure (SOP) Penanganan Perishable Cargo*:

1. Persyaratan Dokumen Karantina

Setiap *Perishable Cargo* wajib dilengkapi dengan dokumen karantina sesuai ketentuan instansi berwenang.

2. Pengemasan (*Packing*)

Barang *perishable* harus dikemas menggunakan material sesuai jenis komoditasnya.

3. Penandaan dan Pelabelan (*Marking and Labeling*)

Setiap paket wajib diberi tanda dan label yang jelas dan lengkap

4. Dokumen Pendukung Tambahan

Untuk produk tertentu seperti olahan sosis buatan rumah tangga tanpa merek dagang resmi, pengirim wajib melampirkan surat hasil uji laboratorium sebagai bukti keamanan pangan.

5. Dokumen Utama SMU dan PTI

Surat Muatan Udara (SMU) wajib dilengkapi dan diverifikasi sebelum pengiriman dilakukan.

6. *Checklist Airlines*

Checklist penanganan kargo disiapkan dan diisi jika diperlukan oleh pihak maskapai, guna memastikan semua prosedur sudah terpenuhi sesuai standar operasional penerbangan.

7. Persetujuan Pengiriman

Setelah seluruh dokumen, kemasan, dan persyaratan penanganan telah diverifikasi lengkap, barang dinyatakan layak kirim dan dapat diteruskan ke proses muat dan penerbangan sesuai jadwal.

Pada pelaksanaan operasional yang telah diterapkan, pengerjaan bongkar muat *Outgoing Cargo* masih mengandalkan tenaga manusia. Pada tahun 2024, PT Angkasa Pura Logistik cabang Semarang telah menangani 393 koli untuk pelayanan *Outgoing Cargo* kategori *Perishable* contohnya seperti bunga potong,

sayuran segar, dan daging rajungan. Dengan begitu tentu diperlukan adanya penerapan prosedur pengiriman kargo *Perishable* yang sesuai SOP sejak saat kedatangan untuk memastikan proses pengiriman berjalan dengan lancar. Namun, PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang masih terdapat beberapa kendala dan kendala dalam penerapan SOP.

Tabel 1. 2 Data Kendala *Outgoing Perishable Cargo* 2024

No	Bulan	Koli	Satuan (kg)	Maksimal Kendala (kali)	Kejadian Kendala (kali)	Persentase Kendala Kargo	Status
1.	Januari	54	1107 kg	2	1	1,85%	Tidak Melebihi Maksimal
2.	Februari	71	1454 kg	2	2	2,82%	Tidak Melebihi Maksimal
3.	Maret	29	650 kg	2	0	0,00%	Tidak Melebihi Maksimal
4.	April	35	789 kg	2	1	2,86%	Tidak Melebihi Maksimal
5.	Mei	45	846 kg	2	0	0,00%	Tidak Melebihi Maksimal
6.	Juni	11	185 kg	2	0	0,00%	Tidak Melebihi Maksimal
7.	Juli	43	829 kg	2	4	9,30%	Melebihi Maksimal
8.	Agustus	36	848 kg	2	3	8,33%	Melebihi Maksimal
9.	September	9	180 kg	2	0	0,00%	Tidak Melebihi Maksimal
10.	Oktober	40	676 kg	2	3	7,50%	Melebihi Maksimal
11.	November	4	46 kg	2	1	25,00%	Tidak Melebihi Maksimal
12.	Desember	16	299 kg	2	3	18,75%	Melebihi Maksimal

Sumber: PT Angkasa Pura Logistik, data diolah, 2025

Berdasarkan data pada tabel 1.2 mengenai kendala yang terjadi pada *Outgoing Cargo Perishable Goods* sepanjang tahun 2024, diketahui bahwa batas maksimal kendala yang ditetapkan perusahaan adalah dua kali kejadian dalam satu bulan. Apabila jumlah kejadian kendala melampaui batas tersebut, maka status penanganan pada bulan tersebut dikategorikan sebagai melebihi maksimal. Dari

hasil rekapitulasi, terlihat bahwa selama satu tahun, terdapat delapan bulan yang masih berada dalam batas maksimal kendala, sementara empat bulan lainnya mengalami jumlah kendala yang melebihi ketentuan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengendalian penanganan kargo perishable secara umum sudah cukup terjaga dengan baik pada sebagian besar periode, meskipun masih ditemukan beberapa bulan dengan angka kejadian yang perlu menjadi perhatian. Oleh karena itu, evaluasi rutin dan peningkatan prosedur pengawasan diharapkan dapat diterapkan agar kejadian kendala dapat diminimalkan dan pelayanan tetap berjalan optimal pada bulan berikutnya.

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan pihak terkait, ditemukan sejumlah faktor yang turut memengaruhi belum optimalnya penanganan kargo *Perishable*. Beberapa di antaranya meliputi ketidaksesuaian antara isi barang dan kelengkapan dokumen, keterbatasan jumlah sumber daya manusia dibandingkan volume kargo yang ditangani, kurangnya fasilitas pendukung seperti cold storage, serta kondisi fisik kargo yang tidak selalu memenuhi standar saat tiba di terminal. Faktor-faktor tersebut menjadi penyebab timbulnya kendala dalam pelaksanaan prosedur penanganan yang seharusnya mengacu pada standar operasional yang berlaku. Berdasarkan permasalahan tersebut, fokus utama dalam penelitian ini adalah penelaahan Penanganan *Outgoing Cargo Perishable Goods* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bandar Udara Ahmad Yani Semarang guna mengidentifikasi tantangan yang dihadapi serta solusi yang dapat diterapkan dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Ditemukan beberapa kendala dalam penanganan pengiriman kargo *Perishable* yang berpotensi menimbulkan risiko bagi perusahaan. Untuk mengantisipasi terjadinya hal yang serupa atau bahkan kerugian yang lebih besar, perlu dilakukan analisis mendalam terkait potensi masalah dalam proses penanganan *Cargo*. Dengan demikian, tindakan perbaikan dan pencegahan yang tepat dapat diimplementasikan untuk meminimalisir risiko tersebut di masa yang akan datang. Berdasarkan penjelasan tersebut, rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan penanganan *Perishable Goods* pada pengiriman *Outgoing Cargo* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang?
2. Kendala – kendala apa yang dihadapi saat penanganan *Perishable Goods* pada pengiriman *Cargo* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang?
3. Bagaimana Upaya yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang dalam mengatasi kendala yang dihadapi saat penanganan *Perishable Goods*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis proses penanganan *Perishable Goods* pada pengiriman *Cargo* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang
2. Untuk menganalisis kendala – kendala apa saja yang dihadapi saat penanganan *Perishable Goods* pada pengiriman *Cargo* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang

3. Untuk menganalisis Upaya yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang dalam mengatasi kendala yang dihadapi saat penanganan *Perishable Goods*

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut kegunaan penelitian yang diharapkan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah referensi ilmiah prodi manajemen dan administrasi logistic mengenai kargo *Perishable*, khususnya dalam konteks penanganan *Outgoing Cargo* di sektor aviasi, serta memperkaya kajian studi transportasi dan logistik udara di Indonesia.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan rekomendasi kepada PT Angkasa Pura Logistik terkait peningkatan efisiensi, ketepatan waktu, dan kualitas penanganan kargo *Perishable Outgoing* di Bandara Ahmad Yani Semarang.