

**PENANGANAN *DOMESTIC CARGO OUTGOING* DAN
INCOMING GENERAL CARGO DI PT INTEGRASI AVIASI
SOLUSI KANTOR CABANG SURAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh :

Nama : Cynthia Ayu Septhiara Putri
NIM : 40011321650020

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

**PENANGANAN *DOMESTIC CARGO OUTGOING* DAN
INCOMING GENERAL CARGO DI PT INTEGRASI AVIASI
SOLUSI KANTOR CABANG SURAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh :

Nama : Cynthia Ayu Septhiara Putri
NIM : 40011321650020

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan” – (QS. Al-Insyirah: 5).

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut diremehkan.

Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang
kau harapkan.” – Maudy Ayunda

“Nggak apa-apa, boleh kok diam sebentar, merenung sebentar. Kamu nggak boleh
terlalu keras sama diri sendiri, kamu nggak boleh jahat sama diri sendiri, kamu
nggak boleh terlalu membebani diri sendiri, kamu nggak boleh terlalu berambisi.

Pelan-pelan, nanti pasti sampai kok.” – Putu Bagus Ade

PERSEMBAHAN

Allah SWT telah memberikan banyak pertolongan, kemudahan, kenikmatan, dan
rahmat serta hidayah-Nya di setiap perjalanan hidup penulis. Tugas Akhir ini
peneliti dedikasikan untuk orang tua peneliti dan keluarga tercinta, serta sahabat
peneliti yang selalu memberikan dukungan tiada henti, sehingga peneliti selalu
mempunyai semangat dalam mengusahakan semua hal yang terbaik.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Penanganan *Domestic Cargo Outgoing* dan *Incoming General Cargo* di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta

Nama : Cynthia Ayu Septhiara Putri

NIM : 40011321650020

Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Agung Budiarmo, S.Sos., M.M.

NIP. 197112302001121001

(.....)

Dosen Penguji 1:

Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M.

NIP. 199107092018072001

(.....)

Dosen Penguji 2:

Suwandi, S.A.P., M.Si.

NIP. 199004122019031007

(.....)

Semarang, 18 Juni 2025

Ketua Program Studi

(.....)
Titik Djumarti, S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Cynthia Ayu Septhiara Putri
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650020
3. Tempat/Tanggal Lahir : Karanganyar, 12 Mei 2002
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Sambirejo RT 02 RW 02 Jetis, Jaten, Karanganyar

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul “Penanganan *Domestic Cargo Outgoing* dan *Incoming General Cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta” adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 2 Juni 2025

Pembuat Pernyataan



Cynthia Ayu Septhiara Putri
NIM. 40011321650020

ABSTRAK

General cargo adalah jenis kargo yang tidak memerlukan penanganan khusus, tetapi harus memenuhi persyaratan keamanan tertentu. Pada PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta, terdapat permasalahan dalam penanganan *domestic general cargo*, seperti *offload cargo* dan penolakan kargo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur penanganan *domestic cargo outgoing* dan *incoming general cargo* serta kendala yang dihadapi dalam penanganannya di PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih melalui teknik *purposive sampling* dengan kriteria yang ditetapkan sesuai fokus penelitian. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Jenis triangulasi data yang digunakan adalah triangulasi metode dan sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penanganan *domestic outgoing general cargo* dimulai dari penerimaan dan administrasi di EMPU, pengecekan di terminal kargo, hingga *loading* ke pesawat. Proses *incoming*-nya dimulai dari *unloading* dari pesawat, pengecekan di terminal kargo, hingga serah terima kepada *consignee* di EMPU. Proses penanganan *general cargo* di perusahaan sudah dijalankan dengan baik sesuai SOP yang berlaku. Beberapa kendala yang kerap terjadi selama penanganan seperti tidak lolosnya kargo saat pemeriksaan *x-ray*, *offload cargo*, jadwal penerbangan *cancel*, pesawat *delay*, ketidaksesuaian SMU dan PTI dengan aktual barang, label SMU terlepas dari *packaging*, barang timbun, dan kendala teknis lainnya yang dapat menghambat proses penanganan kargo. Untuk meminimalisir terjadinya kendala tersebut, perusahaan harus melakukan koordinasi secara berkala dengan dengan pihak maskapai untuk memastikan kargo dapat ditangani dengan semestinya dan membuatkan *announcement* secara resmi terkait pemberlakuan SOP yang berhubungan dengan *customer*.

Kata Kunci: *General Cargo, Incoming, Outgoing, Penanganan*

ABSTRACT

General cargo is a type of cargo that does not require special handling but must meet specific security requirements. At PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta, issues arise in handling domestic general cargo, including cargo offload and rejection. This study aims to analyze the procedures for handling outgoing and incoming domestic general cargo and the obstacles faced at PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta. The method employed is descriptive qualitative, with data collected through interviews, observation, and documentation. Informants were selected using purposive sampling based on research focus criteria. Data analysis involved collection, reduction, presentation, and conclusion drawing, utilizing triangulation of methods and sources. The findings indicate that the domestic outgoing general cargo handling procedure begins with reception and administration at the EMPU, followed by checks at the cargo terminal, and loading onto the aircraft. The incoming process starts with unloading from the aircraft, checking at the cargo terminal, and handing over to the consignee at the EMPU. The handling of general cargo in the company adheres to the applicable SOP. However, obstacles frequently encountered include cargo failing x-ray inspections, offloaded cargo, canceled flights, delayed aircraft, mismatches between SMU and PTI with actual goods, detached SMU labels, stockpiled goods, and other technical issues that hinder the cargo handling process. To minimize these obstacles, the company should coordinate regularly with airlines to ensure proper cargo handling and make official announcements regarding SOP implementation for customers.

Keywords: General Cargo, Handling, Incoming, Outgoing

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan *Domestic Cargo Outgoing* dan *Incoming General Cargo* di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta” dengan baik dan lancar. Penulisan Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini mendapatkan dukungan, bimbingan, serta bantuan kemudahan dari beberapa pihak. Sehingga, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik.
4. Agung Budiatmo, S.Sos., M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing peneliti selama penyusunan Tugas Akhir.
5. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali peneliti yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti selama di perkuliahan ini.
6. Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M. dan Suwandi, S.A.P., M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah mengajarkan banyak ilmu kepada penulis.
8. Bapak Agus Wibowo dan Ibu Hartati yang telah mendukung penuh secara moral dan materi dalam setiap langkah peneliti untuk mewujudkan mimpi.
9. Saudara kandung peneliti yaitu Erdin Prima A.K. dan Inneke Putri K. yang selalu menjadi penyemangat peneliti dalam membahagiakan orang tua kami.
10. Seluruh pegawai PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman ketika magang, sekaligus membantu dalam proses penelitian Tugas Akhir ini.
11. Semua pihak yang telah mendukung dan memotivasi peneliti dalam proses perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.
12. Tak lupa peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada diri sendiri yaitu Cynthia Ayu S.P. karena selalu mengusahakan yang terbaik, tidak mudah tumbang, selalu bangkit kembali ketika terjatuh. Terima kasih sudah mampu berjalan dan bertahan hingga sejauh ini, teruslah menjadi manusia kuat!

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat keterbatasan. Besar harapan peneliti akan saran dan kritik yang bersifat membangun dan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti maupun bagi para pembaca.

Semarang, 2 Juni 2025

Pembuat Pernyataan



Cynthia Ayu Septhiara Putri

NIM. 40011321650020

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Bagi Penulis	10
1.4.2 Bagi Pembaca.....	10
1.4.3 Bagi Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik	10
1.4.4 Bagi PT Integrasi Aviasi Solusi	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Konsep Manajemen Operasional	11
2.1.1.1 Manajemen Operasional.....	11
2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Operasional	12
2.1.2 Konsep Standar Operasional Prosedur (SOP).....	13
2.1.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)	13
2.1.2.2 Unsur-Unsur Standar Operasional Prosedur (SOP)	14

2.1.2.3	Tujuan, Fungsi, dan Manfaat SOP	16
2.1.2.4	Prinsip-Prinsip SOP.....	18
2.1.3	Konsep Kargo.....	19
2.1.3.1	Kargo	19
2.1.3.2	Cargo Handling	20
2.1.3.3	Klasifikasi Kargo Udara	22
2.1.3.4	Syarat Penerimaan Barang Kargo	27
2.1.3.5	Jenis-Jenis Dokumen Kargo Domestik dan Fungsinya	28
2.1.4	Konsep Aktivitas <i>Outgoing</i> dan <i>Incoming</i>	30
2.1.4.1	Aktivitas <i>Outgoing</i>	30
2.1.4.2	Aktivitas <i>Incoming</i>	33
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu	35
2.3	Alur Kerangka Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN.....		47
3.1	Pendekatan Penelitian.....	47
3.2	Fokus dan Lokus Penelitian	48
3.2.1	Fokus Penelitian	48
3.2.2	Lokus Penelitian.....	48
3.3	Fenomena Penelitian	49
3.4	Sumber Data Penelitian	51
3.4.1	Sumber Data Primer.....	51
3.4.2	Sumber Data Sekunder.....	51
3.5	Penentuan Informan Penelitian	52
3.6	Instrumen Penelitian.....	55
3.7	Teknik Pengumpulan Data	55
3.7.1	Observasi.....	56
3.7.2	Wawancara.....	57
3.7.3	Dokumentasi	58
3.8	Teknik Analisis Data	58
3.8.1	Pengumpulan Data	59
3.8.2	Reduksi Data	59

3.8.3	Penyajian Data	60
3.8.4	Penarikan Kesimpulan	60
3.9	Triangulasi Data	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.1.1	PT Integrasi Aviasi Solusi.....	63
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	65
4.1.3	Core Bisnis dan Unit Bisnis Perusahaan.....	67
4.1.4	Struktur Organisasi PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta	70
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	75
4.2.1	Prosedur Penanganan <i>Domestic Cargo Outgoing</i> dan <i>Incoming General Cargo</i> di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta	76
4.2.1.1	Prosedur Penanganan <i>Domestic Cargo Outgoing General Cargo</i> ..	76
4.2.1.2	Prosedur Penanganan <i>Domestic Cargo Incoming General Cargo</i> ..	86
4.2.1.3	Kesesuaian Penerapan SOP Dengan Proses Penanganan <i>Domestic Cargo Outgoing</i> dan <i>Incoming General Cargo</i>	93
4.2.1.4	Syarat Pengiriman dan Dokumen Yang Harus Dipenuhi Dalam Penanganan <i>Domestic Cargo Outgoing</i> dan <i>Incoming General Cargo</i>	98
4.2.2	Kendala Yang Dihadapi Dalam Penanganan <i>Domestic Cargo Outgoing</i> dan <i>Incoming General Cargo</i> di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta.....	106
4.2.2.1	Kendala Dalam Penanganan <i>Domestic Cargo Outgoing General Cargo</i>	106
4.2.2.2	Kendala Dalam Penanganan <i>Domestic Cargo Incoming General Cargo</i>	121
4.2.2.3	Solusi Dalam Menghadapi Kendala	125
4.3	Output Penelitian Terapan.....	126
4.3.1	Prosedur Penanganan <i>Domestic Cargo Outgoing General Cargo</i> di PT Integrasi Aviasi Solusi	127
4.3.2	Prosedur Penanganan <i>Domestic Cargo Incoming General Cargo</i> di PT Integrasi Aviasi Solusi	130

BAB V PENUTUP.....	133
5.1 Kesimpulan.....	133
5.2 Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	138

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Offload Cargo Tahun 2024.....	6
Tabel 1. 2 Data Penolakan Kargo Tahun 2024	7
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3. 1 Fenomena Penelitian	49
Tabel 3. 2 Informan Penelitian.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penanganan General Cargo Domestik Tahun 2024.....	5
Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian.....	46
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	63
Gambar 4. 2 Struktur Perusahaan.....	71
Gambar 4. 3 Dokumen PTI.....	78
Gambar 4. 4 Dokumen SMU	78
Gambar 4. 5 Thermal Label	79
Gambar 4. 6 Dokumen CIS.....	79
Gambar 4. 7 Proses Timbang Barang dan Memasukkan Barang ke X-ray	82
Gambar 4. 8 Lading Pengikat Kargo Dalam Palet.....	82
Gambar 4. 9 Manifest Cargo Outgoing.....	83
Gambar 4. 10 Manifest Cargo Incoming.....	88
Gambar 4. 11 Tiket SPB	90
Gambar 4. 12 Dokumen SOP.....	93
Gambar 4. 13 General Cargo Packing Kayu.....	103
Gambar 4. 14 Barang Konsolidasi	104
Gambar 4. 15 Barang Tidak Lolos X-ray.....	111
Gambar 4. 16 Berita Acara Penolakan Kargo dan Pos	111
Gambar 4. 17 Berita Acara Offload Cargo	115
Gambar 4. 18 Cargo Offload.....	115
Gambar 4. 19 Flowchart Domestic Cargo Outgoing	127
Gambar 4. 20 Flowchart Domestic Cargo Incoming	130
Gambar 1 Dokumentasi Wawancara Dengan Informan A-1	158
Gambar 2 Dokumentasi Wawancara Dengan Informan A-2	158
Gambar 3 Dokumentasi Wawancara Dengan Informan A-3	159
Gambar 4 Dokumentasi Wawancara Dengan Informan A-4	159
Gambar 5 nGen Cargo System Untuk Booking Bagasi Pesawat.....	160
Gambar 6 Cargo Integrated System (CIS)	160
Gambar 7 Website Sitex Reborn.....	160
Gambar 8 Bukti Timbang Barang (BTB).....	161

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Hasil Wawancara.....	138
Lampiran 2 Hasil Turnitin.....	155
Lampiran 3 Biodata Peneliti.....	156
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	157
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	158