

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 PT Integrasi Aviasi Solusi

PT Integrasi Aviasi Solusi (IAS) yang berbisnis dengan nama *Injourney Aviation Services* merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan *service* terlengkap di bidang penerbangan dengan menawarkan jasa *ground handling & kargo*, logistik, *hospitality*, dukungan operasional, serta *property* sehingga membuat bandara di Indonesia memiliki tatanan layanan yang unggul, efisien dan berbasis teknologi. Perusahaan ini memiliki keunggulan pada tingginya tingkat efisiensi operasional, pelayanan pelanggan yang berkualitas, serta memiliki inovasi dalam teknologi yang diterapkan. PT Integrasi Aviasi Solusi menjalin kolaborasi dengan maskapai penerbangan dan perusahaan logistik udara guna meningkatkan kapabilitas bisnis dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pelanggan dalam jangka panjang. Komitmen perusahaan difokuskan pada penyediaan pengalaman penerbangan yang nyaman, aman, dan berkesan bagi seluruh pengguna jasa (PT IAS, 2024).



Gambar 4. 1 Logo Perusahaan
Sumber: <https://ias.id/>

PT Integrasi Aviasi Solusi secara resmi diluncurkan pada 4 Januari 2024 dalam sebuah seremoni yang dihadiri oleh Budi Karya Sumadi selaku Menteri

Perhubungan, Kartika Wirjoatmodjo selaku Wakil Menteri BUMN, serta Dony Oskaria selaku Direktur Utama *InJourney*. PT Integrasi Aviasi Solusi merupakan hasil penggabungan dan transformasi dari sembilan entitas anak perusahaan yang sebelumnya berada di bawah naungan Angkasa Pura I, Angkasa Pura II, dan Garuda Indonesia. Dalam proses transformasi ini, tentunya perlu waktu yang cukup lama untuk penyesuaian dari kantor pusat hingga ke semua kantor cabangnya.

Perusahaan yang menjadi objek penelitian peneliti ini awalnya bernama PT Angkasa Pura Logistik (APLog) yang merupakan anak perusahaan dari PT Angkasa Pura I (Persero) dan bergerak di bidang layanan logistik serta pengelolaan kargo udara di lingkungan bandara. APLog resmi berdiri pada tanggal 6 Januari 2012 dan menunjukkan pertumbuhan yang signifikan melalui penguatan sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi, dengan visi menjadi salah satu penyedia jasa logistik terdepan di Indonesia. Setelah adanya transformasi perusahaan, terbentuklah PT Integrasi Aviasi Solusi sejak 4 Januari 2024 yang memiliki beberapa unit bisnis salah satunya adalah IAS Logistik.

Objek penelitian peneliti adalah PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta yang beroperasi di kawasan Bandar Udara Adi Soemarmo dan beralamat di Jalan Cenderawasih No.4, Tanjungsari, Ngesrep, Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah 57375. Awal mulanya lini bisnis utama yang ditawarkan oleh perusahaan adalah Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) dan Terminal Kargo. Seiring berjalannya waktu dan bertambahnya inovasi yang ada, perusahaan memperluas cakupan layanannya dengan adanya pengiriman barang

menggunakan *trucking*, serta layanan *wrapping* dan *strapping* di *Baggage Service Solution* (BSS) yang berada di kawasan *check in* penumpang.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dapat diartikan sebagai representasi ideal mengenai kondisi masa depan yang diharapkan, yang disusun secara realistis dan disertai dengan komitmen untuk mencapainya dalam jangka waktu tertentu. Visi berperan sebagai pedoman konseptual dalam proses manajerial, mulai dari tahap perencanaan awal hingga arah strategis jangka panjang organisasi (Yunma dkk., 2021). Berikut merupakan visi dari PT Integrasi Aviasi Solusi:

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

Selain memiliki visi, perusahaan tentu saja memiliki misi yang dirancang untuk mengarahkan pelaksanaannya. Misi merupakan penjelasan dalam bentuk deskripsi terkait aktivitas yang harus dilakukan oleh suatu organisasi untuk mencapai dan/atau melaksanakan visinya. Misi merepresentasikan langkah-langkah konkret dan strategis yang dirancang untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan. Misi berfungsi sebagai arah operasional yang memandu pemanfaatan sumber daya secara optimal dalam rangka mencapai sasaran jangka panjang yang telah dirumuskan oleh organisasi atau perusahaan (Harindra dkk., 2024). Berikut merupakan beberapa misi dari PT Integrasi Aviasi Solusi:

1. *Cost Leading & Service Excellence*

Meningkatkan struktur biaya dan kualitas layanan dari setiap unit bisnis yang ada agar mampu bersaing dengan kompetitor terbaik di kelasnya.

2. *Facilitating E2E Solutions*

Berupaya untuk menawarkan solusi menyeluruh kepada pelanggan, termasuk solusi logistik yang mencakup pengiriman barang dan operasi terminal kargo, serta menyediakan fasilitas terintegrasi untuk pelanggan, seperti layanan kebersihan, manajemen parkir, keamanan, pemeliharaan peralatan, dan lainnya.

3. *Partnership & Expansion*

IAS akan memperluas jaringan kemitraan strategisnya dengan perusahaan berskala internasional yang dinilai potensial untuk mendukung peningkatan citra merek, memperkuat keunggulan kompetitif, serta mendorong alih teknologi demi peningkatan mutu pelayanan. Perusahaan juga memprioritaskan perluasan segmentasi pasar di luar lingkungan bandara sebagai salah satu langkah strategis untuk mengokohkan posisinya sebagai penyedia jasa logistik yang memiliki cakupan layanan lebih luas dan tidak terbatas pada sektor kebandarudaraan saja.

4. *Ecosystem Synergies*

Melalui integrasi sejumlah unit usaha yang sebelumnya berada di bawah naungan Angkasa Pura I dan Angkasa Pura II, berbagai elemen dalam ekosistem bisnis yang sebelumnya beroperasi secara terpisah termasuk portal internal korporasi, sistem informasi, basis data, serta infrastruktur jaringan masing-masing entitas akan diharmonisasikan ke dalam satu sistem terpadu.

Melalui misi di atas, perusahaan berupaya untuk mewujudkan visi perusahaan dan menjadikan perusahaan yang selalu berkembang sesuai kebutuhan pasar. Visi misi perusahaan tersebut selalu menjadi acuan bagi PT Integrasi Aviassi Solusi untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan yang dimiliki.

4.1.3 Core Bisnis dan Unit Bisnis Perusahaan

PT Integrasi Aviasi Solusi mempunyai core bisnis yang berfokus pada layanan penerbangan dan logistik, khususnya di sektor aviasi dan pariwisata. IAS memiliki fokus pada layanan yang komprehensif mulai dari pengelolaan kargo dan logistik, penanganan di bandara, hingga layanan *hospitality*. Layanan tersebut memiliki tujuan agar operasional bandara, maskapai penerbangan, pengalaman penumpang, dan pengguna bandara dapat ditingkatkan.

PT Integrasi Aviasi Solusi memiliki beberapa unit bisnis yang saling berkesinambungan satu dengan yang lainnya. Berikut merupakan lima unit bisnis yang ada di IAS (PT IAS, 2024):

1. *Ground Handling*

a. *Aircraft Ground Handling*

PT IAS telah menyediakan layanan *ground handling* di 40 bandara, yang mencakup sejumlah aktivitas operasional seperti layanan landasan (*ramp services*), pengelolaan kargo dan pergudangan, penanganan bagasi dan penumpang, serta dukungan operasional penerbangan dan perawatan pesawat.

b. *Cargo Terminal Operator*

Terminal kargo telah tersertifikasi ISO 9001 dan ISO 14001 sejak tahun 2017 sebagai bentuk penerapan sistem manajemen mutu dan lingkungan berstandar global. Fasilitas terminal kargo didukung dengan teknologi modern seperti CCTV, fasilitas penanganan cepat, *cold storage*, dan fasilitas pendukung lainnya.

2. *Cargo & Logistics*

a. *Logistics*

Sejak tahun 2012, IAS telah menyediakan berbagai layanan terpadu, antara lain logistik proyek berskala besar, kepabeanaan, pengangkutan multimoda, penyimpanan barang khusus, dan layanan distribusi dengan nilai tambah. Seluruh layanan dijalankan sesuai dengan standar manajemen mutu ISO 9001 dan sistem manajemen keselamatan kerja ISO 45001.

b. *Baggage Service Solution*

Baggage Service Solution unggul dalam memastikan perlindungan dan pengelolaan barang bawaan penumpang. Layanan ini mencakup *wrapping*, *unwrapping*, pengiriman bagasi, dan penyimpanan sementara.

3. *Hospitality*

a. *Lounge*

IAS menyediakan layanan eksklusif perhotelan di bandara-bandara strategis di Indonesia. Perusahaan menawarkan layanan dalam empat kategori, yaitu *Platinum*, *Gold*, *Silver*, dan *Umrah Lounge*, lengkap dengan fasilitas eksklusif, termasuk akses *boarding* prioritas, hidangan lezat dan berkualitas tinggi, serta berbagai kejutan menyenangkan bagi pelanggan.

b. *Food Service*

Seluruh layanan makanan milik IAS telah terakreditasi dengan sertifikasi HALAL dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan ISO 22000:2018 yang menunjukkan penerapan sistem manajemen keamanan pangan. Selain itu, perusahaan juga telah mengantongi sertifikasi terkait kelayakan penggunaan peralatan keselamatan dalam dunia penerbangan.

c. *Premium Pax Service*

IAS menghadirkan layanan eksklusif bagi penumpang melalui *Premium Passenger Service* yang mencakup bantuan personal dalam keberangkatan maupun kedatangan, termasuk penanganan bagasi secara khusus. Layanan ini dirancang untuk meningkatkan kenyamanan, efisiensi, serta memberikan pengalaman perjalanan yang lebih privat dan mewah bagi setiap pelanggan.

4. *Operations Support*

a. *Facility Management*

PT IAS menawarkan dukungan operasional untuk memastikan pengalaman penerbangan yang optimal. Perusahaan menjamin standar tinggi dalam layanan pembersihan, keamanan, dan pemeliharaan yang disediakan.

b. *Licensed Manpower Services*

PT IAS menyediakan layanan tenaga kerja bersertifikasi yang beroperasi di sektor kebandarudaraan, mencakup bidang *ground handling*, pengamanan, kepabeanan, imigrasi, dan layanan katering.

c. *Manpower Services*

IAS juga dikenal sebagai salah satu penyedia jasa tenaga kerja terkemuka di lingkungan bandar udara, dengan fokus pada proses rekrutmen dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang relevan.

d. *Equipment Supply & Maintenance*

IAS berperan sebagai mitra utama dalam menyediakan fasilitas peralatan dan layanan pemeliharaan untuk mendukung kegiatan operasional di bandara. Perusahaan mengutamakan mutu layanan dengan menggabungkan pemahaman

mendalam terhadap industri kebandarudaraan, kemitraan yang solid dengan pemangku kepentingan, serta adaptif terhadap kemajuan teknologi.

e. *ICT Solution*

Sebagai penyedia solusi ICT yang handal, IAS menawarkan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang mendukung kelancaran operasional bandara. Keunggulannya terletak pada sistem jaringan yang stabil, keamanan data yang terjamin, dan layanan pelanggan yang responsif.

5. *Properties*

a. *Property Development*

Unit bisnis pengembangan properti difokuskan pada optimalisasi aset tidak produktif milik *Injourney Group*, baik berupa lahan maupun bangunan. Tujuan strategis dari pengelolaan ini adalah untuk memaksimalkan nilai guna dan ekonomi aset yang berkaitan langsung dengan aktivitas penerbangan.

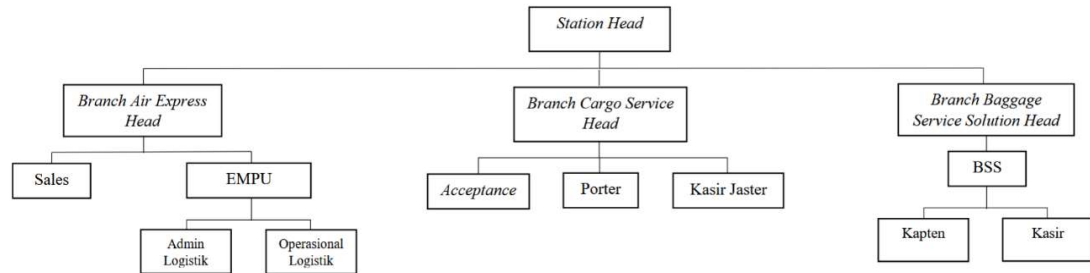
b. *Aviation Infrastructure Development*

Segmen bisnis ini meliputi aktivitas strategis mulai dari perencanaan, konstruksi, perawatan berkala, hingga pembaruan dan estetika infrastruktur yang berperan dalam menunjang operasional. Tujuan utama dari pengembangan infrastruktur aviasi ini untuk menjamin kesiapan fasilitas pendukung agar mampu memberikan performa dan pengalaman optimal bagi *customer*.

4.1.4 Struktur Organisasi PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta

Setiap perusahaan tentunya memiliki struktur organisasi, baik perusahaan yang berskala besar, menengah, maupun kecil. Struktur organisasi disusun untuk memulai kegiatan operasional agar dapat melaksanakan fungsi organisasi dengan

baik (Hakim dkk., 2022). Struktur organisasi merujuk pada rancangan sistematis yang membentuk pembagian kerja, pengelompokan aktivitas, serta pola interaksi antar unit atau divisi dalam suatu entitas yang divisualisasikan melalui diagram atau bagan organisasi. (Nurlia, 2019). Struktur organisasi yang ada di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta dapat digambarkan melalui bagan berikut:



Gambar 4. 2 Struktur Perusahaan
Sumber: Arsip Perusahaan, 2025

Berikut merupakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab pegawai di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta:

1. *Station Head*

- a. Bertanggung jawab dalam mengarahkan, menyusun kebijakan strategis, merancang rencana operasional, memantau, serta mengembangkan aktivitas secara terpadu sesuai prinsip tata kelola perusahaan.
- b. Menyusun dokumen perencanaan kerja dan anggaran tahunan serta menyerahkan laporan pertanggungjawaban yang mencakup aspek kinerja operasional, keuangan, bisnis, dan sumber daya penunjang sesuai dengan pedoman dan jadwal yang telah ditentukan.
- c. Melaksanakan kepemimpinan fungsional dengan mengarahkan perumusan kebijakan, implementasi, serta pemantauan kinerja dalam bidang logistik, jasa penanganan kargo, keuangan, dan administrasi.

- d. Mengelola pemanfaatan sumber daya dan sarana pendukung secara optimal, serta aktif mendukung program-program pengendalian kualitas, mitigasi risiko usaha, ketertiban dan keamanan kerja, kesehatan dan keselamatan kerja, serta pelestarian lingkungan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
- e. Menjalin dan membina hubungan kerja yang profesional, sinergis, dan konstruktif dengan para pemangku kepentingan eksternal maupun internal yang memiliki keterkaitan dengan operasional cabang.
- f. Melaksanakan pengawasan internal secara menyeluruh terhadap seluruh fungsi dan aktivitas di Kantor Cabang.

2. *Branch Air Express Head*

- a. Mengelola dan memastikan pelaksanaan operasional di bidang layanan logistik, termasuk kargo konsolidator, pengiriman kurir, distribusi barang, kegiatan ekspor dan impor, serta EMPU sesuai dengan standar perusahaan.
- b. Memastikan pencapaian sasaran operasional unit logistik sesuai dengan strategi dan tujuan dalam meningkatkan daya saing dan efisiensi layanan.
- c. Menjamin kepuasan pelanggan melalui pencapaian indikator mutu layanan yang telah ditetapkan dan terus melakukan evaluasi atas performa layanan.
- d. Menyusun strategi pengelolaan unit kerja di bawahnya, termasuk tim pemasaran dan operasional EMPU agar tercapai efektivitas dan efisiensi.

3. Sales

- a. Memastikan bahwa database pelanggan lengkap.
- b. Memastikan tercapainya target penjualan.
- c. Memastikan pemahaman yang baik mengenai produk (*product knowledge*).

- d. Memastikan pengelolaan pengeluaran barang dari terminal kargo.
- 4. Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU)
 - a. Bertanggung jawab untuk menyediakan layanan pengiriman barang melalui jalur udara dengan *regulated agent*.
 - b. Bertanggung jawab atas *booking* bagasi pesawat untuk kargo *outgoing* dari pelanggan.
- 5. Admin Logistik
 - a. Bertugas memastikan *update* informasi terkait harga, spesifikasi produk, jadwal pengiriman, serta ketentuan keselamatan dan keamanan barang.
 - b. Menjamin setiap pesanan pelanggan diproses sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku.
- 6. Operasional Logistik
 - a. Bertanggung jawab atas kelancaran proses pengambilan barang baik dari wilayah dalam bandara maupun luar area bandara.
 - b. Menjamin bahwa seluruh aktivitas penanganan barang sesuai dengan kebutuhan dan instruksi spesifik dari pelanggan.
 - c. Menjamin akurasi dalam penanganan barang.
 - d. Memastikan keamanan barang yang ditangani.
 - e. Memastikan tersedianya laporan penanganan barang secara periodik.
- 7. *Branch Cargo Service Head*
 - a. Menitoring efektivitas operasional dalam menangani kargo *outgoing* dan *incoming* di Terminal Kargo.

- b. Menjamin bahwa target operasional Terminal Kargo tercapai sesuai dengan tujuan dan strategi bisnis perusahaan.
- c. Memastikan bahwa indeks kepuasan pelanggan tercapai.

8. *Acceptance*

- a. Melaksanakan proses penerimaan barang kargo, melakukan validasi dokumen, serta melakukan proses penimbangan, pengecekan label, kemasan, tanda identifikasi, dan kondisi fisik barang.
- b. Mencatat data kargo yang akan dikirim ke dalam sistem.
- c. Mengkoordinir kegiatan penanganan kegiatan penerimaan kargo *outgoing*.
- d. Melaksanakan koordinasi internal (antar pegawai) maupun eksternal (bea cukai, petugas karantina, *ground handling*, *shipper* dan petugas keamanan).

9. Porter

- a. Memberikan bantuan dalam proses pemindahan barang dari kendaraan pengangkut menuju area penerimaan (*acceptance*).
- b. Menyiapkan *Unit Load Device* (ULD) untuk proses pemuatan kargo.
- c. Menempatkan dan mengatur barang pada area penyimpanan (*storage*) sesuai standar penyimpanan hingga waktu pemberangkatan.
- d. Memindahkan kargo ke *staging area* untuk proses keberangkatan.

10. Kasir Jaster

- a. Mengelola proses penerimaan pembayaran dari *customer*.
- b. Melakukan pencatatan setiap transaksi ke dalam sistem digital.
- c. Menyetorkan seluruh pendapatan harian kepada unit keuangan.
- d. Membuat dokumentasi harian berupa berita acara dan laporan harian.

11. *Branch Baggage Service Solution Head*

- a. Mengawasi dan memastikan efisiensi dan efektivitas operasional jasa *wrapping* dan *strapping* di *Baggage Service Solution* (BSS).
- b. Menjamin realisasi target operasional BSS sesuai strategi bisnis perusahaan.
- c. Menyusun dan mengimplementasikan upaya untuk menjaga serta meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

12. *Baggage Service Solution* (BSS)

- a. Menyediakan layanan terpadu untuk kebutuhan penanganan bagasi penumpang, dengan menekankan aspek kenyamanan dan efisiensi.
- b. Memastikan bahwa bagasi yang diterima di terminal kargo telah diangkut ke dalam pesawat secara tepat waktu.

13. Kapten BSS

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional di BSS.
- b. Monitoring kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh tim BSS.

14. Kasir BSS

- a. Melaksanakan fungsi penerimaan pembayaran dari *customer*.
- b. Mencatat seluruh transaksi pembayaran ke dalam sistem.
- c. Menyetorkan hasil pendapatan harian kepada bagian keuangan.
- d. Menyusun berita acara dan laporan setoran secara berkala untuk kepentingan administratif dan audit internal.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada penelitian ini, peneliti membahas terkait prosedur pada PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta yang difokuskan pada proses penanganan

general *domestic cargo outgoing* dan *incoming general cargo*. Adapun hasil dan pembahasan penelitian yang peneliti dapatkan adalah sebagai berikut:

4.2.1 Prosedur Penanganan *Domestic Cargo Outgoing* dan *Incoming General Cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta

4.2.1.1 Prosedur Penanganan *Domestic Cargo Outgoing General Cargo*

PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta mempunyai jumlah pelayanan terbesar pada penanganan *domestic general cargo*, baik *outgoing* maupun *incoming*. *General cargo* merupakan jenis muatan kargo yang berisi barang-barang tanpa perlu penanganan khusus seperti jenis *special cargo*, namun penanganan *general cargo* tetap terdapat aturan terkait prosedur keselamatan (*safety procedures*) yang harus dipatuhi agar tidak menimbulkan bahaya ketika penerbangan. Masing-masing perusahaan tentu memiliki prosedur dalam keberjalanan operasionalnya. Hal tersebut juga berlaku bagi PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta yang memiliki prosedur dalam proses penanganan *domestic cargo outgoing general cargo*. Proses penanganan kargo di PT IAS ini terbagi menjadi 2 tempat penanganan, yakni lini 1 pada Terminal Kargo dan lini 2 pada EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Branch Air Express Head* mengatakan bahwa:

“Di lini 2 ini tempatnya penerimaan kargo pertama dari *customer*. Dimana kargo tersebut untuk di proses dibuatkan PTI dan SMU sebagai syarat perlengkapan penerbangan. Adapun pelaksanaan di lini 2 ini adalah terima barang, ditimbang, baru ditanyakan *customer* isi barangnya apa dibuatkan PTI baru dibuatkan SMU lalu di proses *labelling marking* terus cek *packaging*-nya. Setelah itu baru dibawa ke terminal kargo.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan tersebut juga didukung dari hasil wawancara dengan informan A-3 selaku Staf Admin Logistik yang mengatakan bahwa:

“Kalau untuk *outgoing*, *outgoing* itu nanti kan *customer* datang ke EMPU dia menanyakan tujuan habis itu kita kasih harga setelah cocok barangnya di timbang, kita buat PTI, baru itu kita *booking*. Setelah kita *booking*, kita label baru kita masukkan ke terminal kargo. Dan disini juga sekalian pelaksanaan pembayaran dari *customernya*.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan dari dua informan di atas menyatakan bahwa prosedur penanganan *domestic cargo outgoing general cargo* pada PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta dimulai dari penerimaan barang dari customer di EMPU, pemeriksaan packing serta pengukuran berat dan volume, pemrosesan dokumen, serta proses *booking* bagasi pesawat melalui sistem *airline*.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, proses penanganan *domestic cargo outgoing general cargo* dilakukan sesuai alur yang ada di pedoman agar kegiatan operasionalnya berjalan dengan baik. Proses penerimaan barang di EMPU dimulai dari *customer* datang ke EMPU, kemudian petugas akan menanyakan untuk tujuan kargonya, menimbang kargo dan menghitung volumenya, serta pengecekan packing dan menanyakan isi barang, lalu akan dihitung harga sesuai dengan masing-masing maskapai. Setelah customer memilih maskapai yang sesuai, maka petugas akan membuat PTI dan kemudian melakukan *booking* bagasi pesawat untuk mendapatkan SMU dan thermal label. Membuat dokumen CIS dari *website* milik AP Indonesia dengan mengisi detail kargo yang akan dikirimkan. Setelah dokumen dalam pengiriman *general cargo* sudah siap, maka label akan ditempelkan pada *packing*, dilakukan *marking*, serta menempelkan stiker untuk

barang yang memerlukan perhatian khusus, seperti stiker *up, fragile*, dan lainnya.

Setelah proses di EMPU selesai, maka barang akan dibawa ke terminal kargo.

[illegible]

Gambar 4. 3 Dokumen PTI
Sumber: Data primer, 2024

Gambar di atas merupakan dokumen Pemberitahuan Tentang Isi yang memuat informasi terkait data *shipper* dan *consignee*, nomor SMU, jumlah koli, penjelasan isi barang, berat barang, serta tanda tangan *shipper*.

[illegible]

Gambar 4. 4 Dokumen SMU
Sumber: Data primer, 2024

Gambar di atas merupakan dokumen Surat Muatan Udara yang memuat informasi *shipper*, *consignee*, bandara origin, bandara tujuan, berat kilo, jumlah koli, ukuran barang, keterangan isi barang, jadwal dan nomor *flight*, serta nomor SMU.



Gambar 4. 5 Thermal Label
Sumber: Data primer, 2024

Gambar di atas merupakan thermal label yang berfungsi sebagai identitas kargo karena ditempel pada kargo yang akan dikirimkan. Thermal label ini memuat informasi terkait jadwal penerbangan, *origin*, *destination*, jumlah berat, dan keterangan jumlah koli.

PEMBERITAHUAN TENTANG ISI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Pengirim : FERRY
Alamat : SURAKARTA
KTP/Identitas :

Menerangkan, bahwa kiriman yang diserahkan untuk diangkut oleh airline yang di alamatkan kepada

Nama Penerima : SEPTIAN KARDINA SAPUTRA
Alamat : TANJUNG PINANG
Dengan Surat Muatan Udara No : 938-43583584
No Penerbangan : ID7363

Berisi barang-barang sebagai berikut :

JUMLAH	SATUAN	COMMODITY	BERAT KG
1	KOLI	GARMENT	42
			Jumlah Berat 42

Selain dari itu pengirim menerangkan dan mengetahui bahwa pengisian pemberitahuan tentang isi dengan tidak benar dapat dihukum dengan denda dan/atau penalti atas kiriman itu.

Pengirim menandatangani pula bahwa ia bersedia sewaktu-waktu membayar ganti rugi yang disebabkan karena pemberitahuan tentang isi telah diisi tidak dengan sebenarnya.

FERRY

Gambar 4. 6 Dokumen CIS
Sumber: Data primer, 2024

Gambar di atas merupakan dokumen *Cargo Integrated System* yang memuat informasi *shipper*, *consignee*, nomor SMU, nomor *flight*, keterangan isi barang, dan tanda tangan *shipper*. Dokumen ini berfungsi untuk memudahkan pengecekan barang saat di terminal kargo.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Cargo Service Head* mengatakan bahwa:

“Untuk penanganan *outgoing* kargo itu kan di terminal kargo barang kan kita terima dari EMPU itu sudah dalam keadaan lengkap, baik untuk *packing*-nya maupun dokumennya. Kalau untuk barang *general cargo* itu kan barang umum yang secara umum kita terima tidak perlu dokumen khusus. Barang kita terima di terminal kargo terus kita cek apakah *packing*-nya dalam keadaan baik, terus apakah dokumennya termasuk SMU dan PTI nya itu sudah lengkap dan komplit semuanya. . . . Setelah diterima, proses selanjutnya ditimbang di sistem sesuai dengan sistem terminal kargo. Setelah proses penimbangan dan *input* di sistem terminal kargo untuk barang dilakukan pemeriksaan keamanan melalui *x-ray*. Dalam proses pemeriksaan keamanan akan diketahui bahwa barang itu sesuai ndak dengan dokumen. . . . Setelah aman akan ditempel *security check* terus di terbitkan CSD. Kalau barang memang sudah mau berangkat dan sudah ada *manifest*-nya barang akan dilakukan *build up* gerobak sesuai dengan *flight number*-nya. . . . Nah setelah itu nanti, kalau sudah dalam satu *manifest* itu komplit itu akan serah terima dengan *airline* atau *ground handling* dengan menyerahkan dokumen serah terima yang ditandatangani dari pihak terminal kargo dan *ground handling*.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan tersebut juga didukung dari hasil wawancara dengan informan A-4 selaku *Acceptance* yang mengatakan bahwa:

“Untuk *general cargo* ya kita tetep terima barang dari pihak EMPU. Setelah kita terima dokumen dan kita lakukan pengecekan fisik barang kita lakukan penimbangan. Setelah itu nanti jika dirasa barang sudah kita *crosscheck* komplit jumlah kolinya kita lakukan penginputan di sistemnya IAS dan setelah melakukan penimbangan, kita lakukan *screening* yang dilakukan oleh temen-temen AVSEC. Nah setelah dirasa tidak ada *reject* maupun tidak ada hal yang dirasa membahayakan pesawat kita lanjut ke proses *build up* dan untuk *build up* dilakukan oleh temen-temen porter. Setelah *build up* untuk temen-temen *acceptance* setelah mencetak BTB untuk temen-temen SGHA nanti untuk melakukan *acceptance* di sistemnya *airline* sampe nanti pesawat itu berangkat ataupun proses DEP (*departure*).” (Hasil wawancara, 11 Mei 2025)

Pernyataan dari dua informan di atas dapat dilihat bahwa terdapat prosedur yang harus dilaksanakan selama pengecekan barang di terminal kargo, seperti pengecekan kelengkapan dokumen, timbang barang dan proses pengecekan isi barang melalui mesin *x-ray*, proses *build up* kargo pada gerobak, hingga proses *loading* barang ke bagasi pesawat.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai proses penanganan *domestic cargo outgoing general cargo* di Terminal Kargo secara garis besar sudah sesuai dengan yang disampaikan oleh informan A-1 dan A-4, yakni ketika barang sampai di Terminal Kargo maka *acceptance* akan melakukan pengecekan kelengkapan dan kesesuaian terhadap dokumen dan fisik barang. Setelah itu barang akan ditimbang didepan mesin *x-ray* untuk melihat berat aktual barang untuk diinput pada sistem, lalu barang akan dilakukan pengecekan isinya melalui mesin *x-ray* yang dipantau oleh *Aviation Security* (Avsec). Proses selanjutnya apabila barang dinyatakan lolos *x-ray*, maka barang akan di *build up* pada gerobak sesuai dengan nomor penerbangannya. Setelah itu, gerobak akan ditarik menggunakan *Baggage Towing Tractor* (BTT) oleh pihak *Ground Handling* untuk proses *loading* ke dalam bagasi pesawat dan terdapat serah terima dokumen *manifest* dari pihak terminal kargo dengan pihak *Ground Handling*. Dalam penanganan *outgoing cargo* oleh PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta, peneliti juga mendapati bahwa dalam proses *build up* tidak diperkenankan adanya penumpukan kargo, pada gerobak maupun palet, terdapat lading pengikat kargo dalam palet untuk menjaga keamanan kargo saat dilakukan penarikan oleh pihak *ground handling*, pegawai menghindari penggunaan cincin dan gelang saat

keberjalanan operasional, serta dalam mengangkat kargo yang berat disarankan untuk dilakukan dengan rekan kerja yang lain secara bersamaan untuk menghindari terjadinya kecelakaan kerja.



Gambar 4. 7 Proses Timbang Barang dan Memasukkan Barang ke *X-ray*
Sumber: Data primer, 2024

Gambar di atas merupakan kegiatan timbang barang yang dilakukan di depan mesin x-ray untuk memastikan berat barang yang di SMU sesuai dengan aktual barang yang dilakukan oleh *acceptance* dan dibantu porter.



Gambar 4. 8 *Lading* Pengikat Kargo Dalam Palet
Sumber: Data primer, 2024

Gambar di atas menunjukkan kargo yang diikat menggunakan tali untuk menjaga keamanan kargo saat palet ditarik menggunakan BTT menuju *apron area*.

<									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Gambar 4. 9 Manifest Cargo Outgoing
Sumber: Data perusahaan, 2025

Gambar di atas merupakan manifest cargo yang berisi daftar barang yang akan diangkut dalam satu pengiriman sesuai nomor penerbangan. Manifest ini akan diserahkan kepada pihak *ground handling*.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan dan hasil pengamatan peneliti di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta, maka dapat disimpulkan terkait penanganan *domestic cargo outgoing general cargo* di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta sudah diimplementasikan dengan baik sesuai prosedur yang ada. Semua pegawai yang melakukan proses operasional penanganan kargo *outgoing* sangat memperhatikan prosedur yang berlaku guna menciptakan kelancaran operasional dan meminimalisir terjadinya kesalahan maupun kendala. Proses yang dilakukan di EMPU dan terminal kargo

akan selalu berkaitan dan terhubung, sehingga dapat disimpulkan untuk prosedur penanganan *domestic cargo outgoing general cargo* di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta secara keseluruhan meliputi beberapa proses berikut:

- a. *Customer* selaku *shipper* datang ke EMPU membawa barang yang akan dikirimkan melalui pesawat udara.
- b. Staf melakukan pengecekan keamanan *packaging*, kemudian petugas akan menanyakan penggunaan maskapai yang diinginkan *customer*.
- c. Barang ditimbang dan diukur volumenya, lalu petugas akan menghitung untuk biaya pengirimannya untuk diberitahukan kepada *customer* sebagai bentuk persetujuan dalam melanjutkan proses selanjutnya.
- d. Staf menanyakan kepada *customer* untuk data pengirim dan penerima (nama, nomor *handphone*, alamat).
- e. Pembuatan dokumen Pemberitahuan Tentang Isi (PTI) yang dilanjutkan proses *booking* bagasi pesawat sesuai maskapai yang diinginkan *customer*, setelah itu mencetak Surat Muatan Udara (SMU) dan thermal label.
- f. Pengisian data kargo di sistem *Cargo Integrated System* (CIS) dan mencetaknya untuk kelengkapan dokumen di terminal kargo saat pengecekan oleh *acceptance*.
- g. Kasir membuatkan *invoice* pembayaran dan *customer* melakukan transaksi pembayaran secara *cash* maupun *cashless*. Selain itu, *customer* akan diberikan SMU untuk bukti pengambilan kargo di bandara tujuan.
- h. Proses *labelling* (pelabelan), *marking* (penulisan nomor *Airway Bill*), serta penempelan lakban dan stiker himbauan isi barang sesuai yang dibutuhkan.

- i. Setelah itu, barang akan dibawa ke terminal Kargo (TK) untuk dicek oleh *acceptance* dan dimasukkan ke dalam *x-ray* untuk dicek oleh *Aviation Security* (AVSEC).
- j. Staf TK membantu menurunkan barang dan dinaikkan ke mesin timbang sebelum masuk ke mesin *x-ray*, Staf EMPU memberikan dokumen ke *acceptance*, dan *acceptance* mengecek kelengkapan dokumen kargo (SMU, PTI, dan CIS).
- k. Proses timbang barang, cetak BTB oleh *acceptance* untuk diserahkan ke kasir guna pembuatan *invoice* kepada EMPU, dan menyerahkan PTI ke *Aviation Security* (Avsec).
- l. Pemeriksaan isi barang dengan mesin *x-ray* oleh Avsec, apabila terdapat kargo yang dicurigai akan dibongkar dan dikembalikan ke EMPU dengan penerbitan Berita Acara (BA) jika memang kargo ditolak/tidak lolos *x-ray*. Kemudian, *acceptance* akan melakukan *input* data pada sistem.
- m. Kargo yang sudah lolos *x-ray* akan dimuat dan disusun (proses *build up*) ke *baggage cart* dan pallet sesuai dengan nomor penerbangan pesawat serta penempatan kargo pada *staging area*.
- n. *Baggage cart* dan pallet akan ditarik menggunakan *Baggage Towing Tractor* (BTT) ke *apron area*, porter akan menyerahkan *manifest* kargo sesuai nomor penerbangan ke pihak *ground handling*, kemudian kargo akan di-*loading* ke dalam bagasi pesawat.

Proses penanganan *domestic cargo outgoing general cargo* di atas sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Anriyani (2021) yakni dimulai dari penerimaan,

proses timbang barang, pembuatan dokumen, *marking labelling*, pengecekan dokumen dan pengecekan barang melalui *x-ray*, proses penyusunan barang sesuai nomor penerbangan pada gerobak (*storage* dan *build up*), dan terakhir proses *loading* kargo di bagasi pesawat. Dalam prosedur penanganan kargo tersebut juga sejalan dengan teori dari Atmadjati (2017: 47-48) yang menyatakan bahwa tumpukan kargo pada gerobak tidak boleh terlalu tinggi, kargo harus disusun dan ditata dengan benar sesuai nomor penerbangan agar mempermudah proses *loading* di bagasi pesawat dan menjaga kestabilan kargo saat ditarik menggunakan BTT, menggunakan pengikat kargo sebagai upaya pencegahan kargo jatuh ke jalan saat ditarik BTT, menghindari penggunaan aksesoris, serta tidak diperkenankan mendorong, menarik, maupun mengangkat kargo lebih dari kemampuan fisik petugas untuk menghindari terjadinya cedera.

4.2.1.2 Prosedur Penanganan *Domestic Cargo Incoming General Cargo*

Dalam sebuah perusahaan jasa pengiriman barang, tentu tidak hanya melayani keberangkatan barang (*outgoing*), namun juga menangani adanya kedatangan barang (*incoming*). Apabila aktivitas *outgoing* diartikan sebagai serangkaian proses yang dimulai saat pelanggan membawa barang atau kargo ke EMPU untuk di proses dan memperoleh beberapa dokumen yang dibutuhkan ketika pengiriman hingga kargo tersebut dimuat ke dalam pesawat terbang untuk diberangkatkan (Utami, 2022), maka aktivitas *incoming* memiliki arti serangkaian proses dimana kargo yang datang dari bandara asal di-*unloading* dari pesawat terbang kemudian di proses untuk diangkut ke dalam *warehouse* hingga proses penyerahan kargo kepada *consignee* (Utami, 2022). Dalam menangani *domestic*

cargo incoming general cargo, PT Integrasi Aviiasi Solusi KC Surakarta memiliki prosedur yang harus dijalankan agar kegiatan operasionalnya berjalan dengan baik dan semestinya. Jika dalam penanganan kargo *outgoing* dimulai dari lini 2, maka untuk *incoming* dimulai dari lini 1 dan dilanjutkan ke lini 2.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Cargo Service Head* mengatakan bahwa:

“Setelah pesawat *landing*, barang akan di-*unloading* dan dibawa ke terminal kargo. Nanti juga akan ada serah terima juga antara *ground handling* dengan terminal kargo. Dari pihak terminal kargo nanti sudah mempunyai dokumen *manifest* terkait *flight* yang turun itu, disitu sudah ada berapa koli berapa kilo sudah ada disitu. Jadi tinggal nanti temen-temen *acceptance* dan porter akan melakukan *checklist* terhadap barang sesuai dengan *manifest* itu. Nanti dari *checklist* itu setelah selesai *checklist* akan diverifikasi antara *checklist* dengan *manifest* yang sesuai dengan sistem tadi. Nah dalam verifikasi itu apakah barang sudah komplit terkait dengan koli dan kilonya. . . . Kalau memang barang itu komplit dan tidak ada masalah, akan langsung di-*input* di sistem terminal kargo. . . . nanti dari pihak EMPU akan tau di sistem mereka itu akan keliatan oh barang itu udah sampe disini itu nanti tinggal ngambil di terminal kargo.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan tersebut juga didukung dari hasil wawancara dengan informan A-4 selaku *Acceptance* yang mengatakan bahwa:

“Untuk *incoming* setelah pesawat datang kargo di tarik ke gudang kita terima dokumen *manifest* dari *airline*. Setelah itu kita cocokkan dengan fisik barang, kemudian kita lakukan penginputan di sistemnya IAS. Dan setelah barang dirasa komplit dan tidak ada masalah untuk pengambilan nanti dari pihak EMPU menghubungi ke pihak kasir untuk pengambilan barang dan dicetak TTB (Tanda Terima Barang). Setelah itu baru ke pihak *customer* untuk melakukan pengambilan barang tersebut.” (Hasil wawancara, 11 Mei 2025)

Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwa penanganan *domestic incoming general cargo* terdapat beberapa prosedur yang harus dipenuhi untuk mengecek keamanan barang yang datang dari bandara *origin*. Proses ini dimulai dari *unloading* barang dari bagasi pesawat, serah terima barang dan dokumen dari

ground handling ke pihak TK, pengecekan kelengkapan barang, penginputan data barang ke sistem, hingga pengelompokkan barang berdasarkan klasifikasi jenis barang dan *customer*.

Berdasarkan pengamatan peneliti mengenai proses penanganan *incoming* yang terjadi di terminal kargo sudah sesuai dengan yang disampaikan oleh informan A-1 dan A-4 yaitu ketika barang sudah di *unloading* dari pesawat maka barang akan dibawa oleh pihak *ground handling* ke gudang *incoming* menggunakan *Baggage Towing Tractor* dan gerobak. Sesampainya di gudang akan dilakukan *checklist* oleh *acceptance* dan porter untuk memastikan kelengkapan dan kesesuaian barang yang datang. Setelah itu, *acceptance* akan melakukan penginputan data ke sistem *airline* dan PT IAS terkait barang yang sudah datang tersebut agar pihak EMPU dapat mengetahui jika barangnya sudah berada di gudang *incoming*, sehingga dapat dilakukan pengambilan untuk diserahkan kepada *consignee*.

Hari / Tanggal		Kamih, 18/07/24												
Nomor Penerbangan/Number Flight														
Rencana Tujuan/Airport Destination														
NO	NOMOR SMU / AWB	Jumlah (Bak)	Jumlah Berkas / Kg / Gsi										TOTAL (Kg)	KETERANGAN
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
QC-0126														
1	888-7872086	1	✓										11	INDIA
2	888-7873410	3	✓	✓	✓								10	21 EXP
GA-0222														
1	126-81761528	1	✓										9	PT GMS
2	126-81761581	1	✓										8	DHL
3	126-81754483	1	✓										7	REX
4	126-81764481	1	✓	✓	✓								40	MS SARI
5	126-81764415	1	✓	✓	✓								17	MS SARI
6	126-81764475	1	✓										11	ARTAMANI
7	126-81762944	1	✓										6	IDL
8	126-81761520	6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	119	ADVANTAGE
9	126-81761508	4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	79	SHUTTLE
10	126-81761508	1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10	KPL
11	126-81754483	2	✓	✓	✓								35	BMT
QC-0762														
1	888-78682376	1	✓										10	SD
JI-0927														
1	990-86394403	1	✓										2	LP
ID-7368														
1	990-13682015	1	✓										8	LP
2	990-13682020	1	✓										2	LP
3	990-13684401	1	✓										1	LP
4	990-42930111	1	✓										6	LP
5	990-42930113	1	✓										9	LP
6	990-42930119	1	✓										5	LP
7	990-42964213	4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	14	LP
8	990-42971943	2	✓	✓	✓								16	LP
9	990-42974271	1	✓										1	LP
10	990-42977993	1	✓										2	LP
11	990-56511444	1	✓										1	LP
12	990-56511372	2	✓	✓	✓								7	LP
13	990-56510330	1	✓										5	LP
14	990-42971979	3	✓	✓	✓								18	DBM
15	990-42971943	1	✓										9	PIS
16	990-56510332	1	✓										3	DBM

Gambar 4. 10 Manifest Cargo Incoming
Sumber: Data primer, 2024

Gambar di atas merupakan *manifest cargo incoming* yang berguna sebagai pengecekan kargo yang datang ketika berada di gudang *incoming* oleh *acceptance* dan porter yang memuat nomor SMU dan jumlah koli, serta *consignee*.

Hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Branch Air Express Head* mengatakan bahwa:

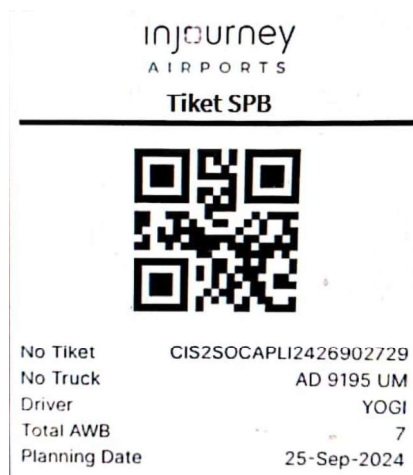
“Untuk *incoming*-nya . . . kita selaku lini 2 mengajukan permohonan untuk pengambilan barang yaitu tiket CIS, pengambilan barang harus sesuai dengan SMU (berat dan kolinya) dicocokkan dengan data yang ada di terminal kargo. Setelah itu baru proses *loading* dan dibawa ke lini 2. Setelah itu, baru disini kita cek ulang . . . dan kita serah terimakan dengan *customer*.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan tersebut juga didukung dari hasil wawancara dengan informan A-3 selaku Staf Admin Logistik yang mengatakan bahwa:

“Kalau untuk *incoming* . . . *customer* datang nunjukin SMU dan KTP. Setelah itu, kita cek barangnya kalau sudah ada kita ambilkan barangnya ke terminal kargo lalu balik ke EMPU lagi dibuatkan kwitansi untuk pembayaran baru bisa dibawa pulang barangnya. Untuk mengecek barangnya udah ada belum di terminal kargo itu kita pake sitex reborn. Kalau belum *landing* kita cek di sistem *airline*-nya langsung.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Dari pernyataan informan A-2 dan A-3 di atas dapat dilihat bahwa dalam penanganan *domestic incoming general cargo* dimulai dari *customer* yang datang ke EMPU menunjukkan SMU dan KTP, kemudian petugas akan mengecek nomor SMU tersebut pada sistem dan apabila barang sudah berada di gudang *incoming* maka akan dibuatkan tiket CIS sebagai syarat pengeluaran dari gudang *incoming*. Setelah itu, barang akan dibawa ke EMPU untuk diserahkan kepada *customer* dengan adanya biaya gudang (biaya antarlini) yang harus dibayar oleh *customer*.

Berdasarkan pengamatan peneliti mengenai proses penanganan *domestic incoming general cargo* di EMPU sudah sesuai dengan yang disampaikan oleh informan A-2 dan A-3 yaitu barang di gudang *incoming* akan diambil ketika *customer/consignee* datang ke EMPU dengan menunjukkan nomor SMU, kemudian staf EMPU akan membuat tiket SPB pada website CIS sebagai syarat pengambilan barang. Setelah itu, barang akan dibawa ke EMPU untuk serah terima dengan *consignee* setelah dilakukan pembayaran biaya antarlini.



Gambar 4. 11 Tiket SPB
Sumber: Data primer, 2024

Gambar di atas merupakan tiket SPB yang digunakan sebagai syarat pengambilan barang *incoming* di terminal kargo. Tiket ini berisi informasi terkait nomor tiket, nomor kendaraan, driver, total AWB yang akan diambil, dan tanggal pengambilan.

Sesuai dengan hasil wawancara dari keempat informan dan hasil pengamatan peneliti di PT Integrasi Aviiasi Solusi Kantor Cabang Surakarta, maka dapat disimpulkan terkait penanganan *domestic cargo incoming general cargo* di PT Integrasi Aviiasi Solusi Kantor Cabang Surakarta sudah diimplementasikan

dengan baik sesuai prosedur yang ada. Semua pegawai yang melakukan proses operasional penanganan kargo *incoming* sangat memperhatikan prosedur yang ada guna menciptakan kelancaran operasional dan meminimalisir terjadinya kesalahan maupun kendala. Proses yang dilakukan di EMPU dan terminal kargo akan selalu berkaitan dan terhubung, sehingga dapat disimpulkan untuk prosedur penanganan *domestic cargo incoming general cargo* di PT Integrasi Aviati Solusi Kantor Cabang Surakarta secara keseluruhan meliputi beberapa proses berikut:

- a. Ketika pesawat *landing*, maka akan dilakukan *unloading* kargo oleh pihak *ground handling* lalu kargo *incoming* dimasukkan ke *baggage cart* dan ditarik menggunakan *Baggage Towing Tractor* (BTT) untuk dibawa ke gudang *incoming* di TK sekaligus serah terima barang dan dokumen.
- b. *Acceptance* menerima dokumen (SMU, *manifest* kargo, dan dokumen lain) serta melakukan pengecekan kargo *incoming* sesuai data *manifest* yang ada dengan fisik barang yang datang, dan menerbitkan Tanda Terima Barang (TTB). Kemudian *acceptance* akan melakukan penginputan data *incoming cargo* pada sistem IAS dan melakukan konfirmasi penerimaan barang di sistem *airline*.
- c. Porter akan memisahkan kargo sesuai *customer* EMPU untuk dimasukkan ke armada EMPU yang bersangkutan.
- d. Staf EMPU akan menerima informasi kargo *incoming* sesuai dengan maskapai yang telah mendarat dari petugas Terminal Kargo (TK) maupun dapat mengeceknya di website Sitex Reborn bagian *Incoming*.

- e. Staf EMPU akan membuat tiket SPB pada website CIS untuk pengambilan kargo *incoming*, kemudian mengambilnya di Gudang *Incoming* dan dibawa ke EMPU untuk diserahkan kepada *customer* sesuai dengan nomor SMU yang sudah ditunjukkan kepada staf EMPU ketika pengambilan kargo di EMPU.
- f. Pembuatan *invoice* pembayaran dan *customer* melakukan pembayaran biaya pengambilan barang (biaya gudang) dan biaya admin secara tunai maupun non tunai.

Proses penanganan *domestic cargo incoming general cargo* di atas sesuai dengan temuan dari Atmadjati (2017: 89) yakni dimulai dari pengambilan *flight bag cargo* (proses *unloading*), penarikan kargo menuju gudang *incoming*, pemeriksaan dokumen kargo, pemeriksaan *manifest cargo* dengan aktual barang, dan pengambilan kargo di gudang *incoming* oleh agen atau *customer* untuk diserahkan kepada *consignee*. Prosedur penanganan yang sudah dijabarkan di atas juga sejalan dengan penelitian terdahulu dari Fajariyani, S. dan Awan (2024) yang menyatakan bahwa dalam penanganan *domestic cargo incoming* memerlukan beberapa tahapan, seperti proses *unloading* dari bagasi pesawat, meletakkan kargo pada gerobak untuk ditarik BTT menuju gudang *incoming*, pengecekan dokumen dan fisik barang, *checklist* barang yang datang dengan *manifest*, penginputan hasil *checklist* di sistem terminal kargo dan sistem *airline*, kemudian pihak EMPU akan mengambil kargo di terminal kargo dengan membawa SMU dan akan diterbitkan Tanda Terima Barang (TTB). Setelah itu, kargo akan dimuat ke dalam truk dan dibawa ke EMPU untuk diserahkan kepada *consignee*.

Berikut merupakan proses penanganan kargo *outgoing* domestik PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta yang tertera dalam dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan:

- a) Penerimaan kargo dari customer oleh staf logistik di Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU).
- b) Pengecekan keamanan kemasan kargo oleh staf logistik dan konfirmasi penggunaan maskapai.
- c) Proses penimbangan dan pengukuran volume kargo staf logistik.
- d) Konfirmasi untuk data *shipper* dan *consignee*.
- e) Pemrosesan dokumen: PTI, SMU, CIS oleh staf operasional logistik.
- f) Pembuatan invoice oleh staf admin logistik untuk transaksi pembayaran biaya pengiriman kargo.
- g) Proses *labelling* dan *marking* oleh staf logistik.
- h) Penerimaan kargo dan dokumen dari EMPU di terminal kargo.
- i) Personel *acceptance* mengintruksikan kepada transporter untuk membongkar kargo dari kendaraan dan ditempatkan di *acceptance area*.
- j) Personel *acceptance* memeriksa kecocokan data dalam dokumen dengan kecocokan barang aktual.
- k) Proses timbang barang yang dilakukan oleh *acceptance* dan dibantu transporter, kemudian proses pemeriksaan isi kargo melalui mesin x-ray oleh personel *aviation service* (avsec).
- l) Proses input data pada sistem oleh personal *acceptance*.

- m) Proses *storage* maupun *build up* oleh transporter sesuai dengan *airline*, tujuan, dan jenis kargonya.
- n) Penerbitan *manifest* keberangkatan kargo oleh *acceptance*, kemudian personel transporter akan membantu menyerahkan *manifest* ke pihak *ground handling*.
- o) Penarikan kargo oleh *ground handling* menggunakan *Baggage Towing Tractor* ke *apron area*, kemudian dilakukan serah terima barang dokumen dan kargo dari petugas terminal kargo dengan petugas *ground handling*.

Berikut merupakan proses penanganan kargo *incoming* domestik PT Integrasi Aviiasi Solusi KC Surakarta yang tertera dalam dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan:

- a) Serah terima barang dan dokumen dari *airline/ground handling* (GH) oleh *acceptance*.
- b) Proses *break down* oleh personel *acceptance* yang dibantu personel transporter (porter) dengan memperhatikan himbauan pada kemasan kargo, serta mengklasifikasikan kargo sesuai dengan jenis dan agennya.
- c) Pemeriksaan kesesuaian *manifest* kedatangan dengan kondisi aktual barang oleh *acceptance* yang dibantu transporter.
- d) Penginputan data hasil *break down* dan pengecekan manifest ke dalam sistem oleh personel *acceptance*.
- e) Pengambilan kargo oleh agen (EMPU) dengan menyerahkan *e-ticket* (tiket CIS).

- f) Pembuatan *invoice* untuk biaya antarlini yang ditagihkan kepada *consignee*, kemudian dilakukan serah terima barang dari personel EMPU kepada *consignee*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Cargo Service Head* mengatakan bahwa:

“Kalau kesesuaian SOP memang ya dari perusahaan ada tuntutan untuk melaksanakan apa yang menjadi SOP itu. Jadi kita semaksimal mungkin kita akan melaksanakan sesuai SOP.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Informan A-2 selaku *Branch Air Express Head* juga mengatakan bahwa:

“... SOP dan prosedurnya sebagaimana yang saya jelaskan di atas tadi kurang lebihnya seperti itu berkaitan dengan administrasi dan alur pengambilan, dan pengiriman barang. ... Untuk sementara sudah sesuai dengan SOP adopsi dari perusahaan yang lama karena ini kita masih dalam masa transisi dari perusahaan yang lama PT Angkasa Pura Logistik ke PT IAS.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan dari informan A-1 dan A-2 juga diperkuat oleh informan A-3 selaku Staff Admin Logistik dan informan A-4 selaku *Acceptance* yang mengatakan bahwa:

“Kalau untuk SOP nya sudah, saya kira sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedurnya ya untuk masing-masing *outgoing* dan *incoming*.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

“Sudah sesuai dengan SOP.” (Hasil wawancara, 11 Mei 2025)

Pernyataan dari informan di atas, dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan operasional di PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta sudah dijalankan dengan berpedoman pada SOP yang ditetapkan perusahaan. Hal tersebut dilakukan untuk mendukung kelancaran proses penanganan kargo di perusahaan. Berdasarkan pengamatan peneliti juga dapat diketahui bahwa penanganan kargo di PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta selalu dilaksanakan sesuai dengan SOP yang

ditetapkan. Kesesuaian penanganan kargo ini berlaku untuk semua jenis kargo yang ditangani oleh perusahaan.

Dari pernyataan yang diberikan oleh informan A-1, A-2, A-3, dan A-4 dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan kegiatan operasional di PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta, semua pegawai selalu berupaya untuk menjalankan prosedur berpedoman pada SOP yang berlaku di perusahaan dalam penanganan kargo udara. Sehingga, perusahaan telah menjalankan proses penanganan *domestic general cargo*, baik *outgoing* maupun *incoming* sesuai dengan SOP yang ada di PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta untuk menjaga keamanan dan kelancaran penanganan kargo. Penerapan SOP dalam penanganan *domestic cargo outgoing* dan *incoming general cargo* di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta sudah dijalankan dengan baik dan selalu diupayakan agar tidak terjadi penyelewengan prosedur. Implementasi SOP ini dilakukan mulai dari penerimaan barang hingga barang siap di-*loading* di bagasi pesawat untuk kargo keberangkatan, sedangkan untuk kargo kedatangan dimulai dari barang di-*unloading* dari bagasi pesawat sampai serah terima barang kepada *consignee*.

Penerapan SOP pada PT IAS KC Surakarta ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Anggraeni dan Rachmawati (2022) yang menyatakan bahwa penanganan kargo harus berpedoman dengan SOP yang ditetapkan perusahaan untuk mengoptimalkan proses penanganan yang dilakukan, sehingga dapat mendukung kelancaran operasional dan mengurangi kemungkinan terjadinya bahaya dalam penanganannya. Implementasi SOP di PT IAS KC Surakarta juga

sesuai dengan teori oleh Octaviani (2024: 121-122) yang menyatakan bahwa SOP yang dapat membawa arus kerja lebih baik dan menjadi panduan bagi semua pegawai, serta menciptakan koordinasi antarbagian di perusahaan. SOP tersebut bertujuan untuk menjaga konsistensi kinerja pegawai, memperjelas alur tugas, meminimalisir terjadinya kesalahan, membuat pekerjaan menjadi lebih efisien, dan membuat batasan pertahanan untuk pihak eksternal. Oleh karena itu, SOP di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta benar-benar diimplementasikan dengan semaksimal dan sebaik mungkin agar dapat memberikan pelayanan dan hasil kerja yang memuaskan. Dengan menerapkan SOP yang ada, maka angka kesalahan ataupun kelalaian pegawai saat bekerja dapat diminimalisir atau dihindari.

4.2.1.4 Syarat Pengiriman dan Dokumen Yang Harus Dipenuhi Dalam

Penanganan Domestic Cargo Outgoing dan Incoming General Cargo

Penanganan kargo tentu memiliki beberapa syarat pengiriman maupun dokumen yang harus dipenuhi agar kargo yang dikirim *customer* dapat ditangani dengan baik sesuai prosedur yang ada. Hal tersebut berguna untuk mendukung kelancaran proses operasional penanganan kargo agar dapat berjalan lancar, meminimalisir kerusakan dan risiko keterlambatan, serta meningkatkan kepuasan *customer*. Berikut merupakan hasil wawancara peneliti dengan keempat informan terkait syarat pengiriman dan dokumen yang harus dipenuhi:

Berdasarkan hasil wawancara terkait syarat pengiriman dengan informan A-2 selaku *Branch Air Express Head* mengatakan bahwa:

“Untuk *general cargo* ini kita harus mengetahui persis barang yang akan kita angkut itu apa jenisnya karena *general cargo* itu ada beberapa kategori, disini

ada yang barang-barang DG. Barang-barang DG itu adalah barang-barang dimana penanganannya adalah tidak sama dengan barang-barang *general cargo* yang lainnya. Jadi kalau memang itu ditemukan barang DG mau tidak mau kita harus membuat dokumen tambahan yang namanya *notoc (notification to captain)* dibuat dari teman-teman SGHA (*Standard Ground Handling Agreement*) untuk memberitahukan bahwa barangnya seperti itu. . . . Kalau *incoming* itu sama pemberlakuannya dengan *general cargo* yang penting kita bawa SMU (nomor SMU, berat koli, kiloan) disesuaikan sama dengan penerima. Secara SOP pengambilan barang harus sesuai dengan data dan nama yang tercantum di SMU. Kalaupun tidak ada, itu harus ada surat kuasa baru bisa diambil.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan tersebut didukung oleh informan A-3 selaku Staf Admin Logistik yang menyatakan bahwa:

“Untuk pengiriman yang tidak boleh dikirim itu ada cairan, terus yang mudah terbakar baterai itu tidak boleh itu dikirim via udara. Kalau misalnya ada barang yang indikasinya ada baterainya ya kita cabut baterainya kita ambil lalu baru dikirim yang tidak ada baterainya itu. Untuk cairannya kita tolak yang lainnya boleh terbang. *Incoming* cuman ini ktp juga dan SMU, setelah kita cek barangnya ada baru kita ambilkan, itu aja sih. Dokumen pendukung untuk ngambil ke TK itu nanti kita buat CIS dulu sistemnya, abis itu kita print labelnya kita bawa ke terminal kargo kita kasih ke kasir jasternya baru bisa diambilkan barangnya.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Dari pernyataan informan A-2 dan A-3 di atas dapat dilihat bahwa dalam pengiriman *domestic general cargo* terdapat beberapa jenis kargo yang memang tidak bisa dikirimkan melalui pesawat dan ada juga yang memerlukan dokumen tambahan sebagai syarat pengiriman agar mendapat perhatian khusus selama proses penanganan dan pengiriman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Cargo Service Head* terkait dokumen dalam penanganan *domestic general cargo* mengatakan bahwa:

“Secara umum untuk *general cargo* yang perlu dipenuhi yaitu SMU dan PTI. Ya kalo dari EMPU nanti ada tiket CIS untuk nanti barang dibawa ke terminal kargo itu sudah di input di CIS tinggal serah terima dokumen dan di *scan barcode* jadi otomatis muncul. Nanti tinggal proses penimbangan dari *airline*

itu menyesuaikan dengan timbangan terminal kargo. . . . Dokumen SMU dan PTI itu sebenarnya ada 2 rangkap, 1 untuk di *outbound*-kan 1 lagi untuk file di terminal kargo.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan tersebut didukung oleh informan A-4 selaku *Acceptance* yang mengatakan bahwa:

“Kalau untuk *outgoing* kita menerima dokumen CIS, SMU dan PTI. Kalau *incoming*-nya kita terima itu *manifest* dari *origin*.” (Hasil wawancara, 11 Mei 2025)

Pernyataan dari informan A-1 dan A-4 di atas menegaskan bahwa dalam proses *outgoing*, dokumen yang perlu disiapkan dalam penanganan *domestic general cargo* adalah SMU, PTI, dan CIS. Sedangkan dalam proses *incoming* dokumen yang diperlukan ialah *manifest* kargo kedatangan dari bandara *origin* dan tiket CIS.

Berdasarkan pengamatan penulis, dokumen-dokumen dalam pengiriman sangat diperhatikan dalam penanganan kargo di PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta. Hal tersebut dikarenakan dokumen menjadi salah satu hal yang penting dalam pengecekan dan mempermudah segala proses operasional yang terjadi. Dalam penanganan *outgoing general cargo* terdapat dokumen PTI, SMU, CIS, dan BTB, sedangkan untuk *incoming*-nya terdapat dokumen manifest dan tiket SPB atau biasa disebut juga dengan tiket CIS. Sehingga, sesuai dengan pengamatan tersebut menunjukkan bahwa penanganan kargo di PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta sudah menerapkan adanya pemberlakuan syarat pengiriman kargo dan dokumen yang harus dipenuhi dalam penanganannya, baik kargo keberangkatan (*outgoing*) maupun kargo kedatangan (*incoming*). Dalam memproses kargo *outgoing*, perlu juga untuk dilakukan *labelling* dan *marking*

pada barang kiriman untuk menghindari kargo hilang atau tertukar karena tidak terdapat informasi sebagai identitas kargo.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa dokumen yang diperlukan dalam penanganan *domestic general cargo outgoing* adalah SMU, PTI, CIS, dan BTB, sedangkan untuk penanganan *domestic general cargo incoming* adalah dokumen *manifest cargo* dan tiket CIS. Dokumen penanganan kargo domestik yang sudah disebutkan di atas sesuai temuan dari Atmadjati (2017, 80-84) yang menyebutkan bahwa terdapat beberapa dokumen utama dalam penanganan kargo domestik secara umum, yaitu Surat Muatan Udara (SMU), Bukti Timbang Barang (BTB), Pemberitahuan Tentang Isi (PTI), dan *Delivery Bill* atau *Invoice*. Dokumen *invoice* ini pada PT IAS KC Surakarta juga tersedia dalam proses penanganan kargo yang berguna untuk diserahkan kepada customer sebagai bukti transaksi dan direkap oleh perusahaan setiap bulannya. Syarat dan dokumen tersebut juga sejalan dengan peraturan dari IATA *The Air Cargo Traffic and Rules (TACT) Rules* (2.3.2) yang menyebutkan bahwa terdapat beberapa hal yang diperhatikan dalam penerimaan kargo, seperti pembuatan SMU, pemenuhan dokumen pengiriman sesuai jenis kargo yang dikirim, *marking of package*, *packing* sesuai standar, dan *labelling of package*.

Apabila membahas terkait standar *packing*, tentu setiap jenis kargo memiliki standarnya masing-masing yang diterapkan di perusahaan agar keamanan kargo tetap terjaga selama proses penanganan dan pengiriman. Berikut merupakan hasil wawancara peneliti terkait standar *packing general cargo* dengan

informan A-2 dan A-3 selaku pegawai yang bertugas di EMPU selaku *front liner* dalam penerimaan barang di PT IAS KC Surakarta:

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Branch Air Express Head* mengatakan bahwa:

“Kalau *packing* standar *general cargo* itu kalau kardus itu harus di *wrapping* harus di plastikin. Kalau barangnya mudah pecah itu harus *packing* kayu. Terus kalau konsolidasi itu standar *packing*-nya sama aja si, contohnya gitar itu kan harus di *packing* kayu untuk mengamankan dari benturan-benturan kan gitu ya. Untuk cairan kan harus sterofoam kan gitu, ada standarisasinya masing-masing.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh informan A-3 selaku Staf Admin Logistik yang mengatakan bahwa:

“*General cargo* misalnya pakaian itu pakaian diplastikin kayak kalau kita beli pakaian baru itu, lalu di bungkus sama plastik hitam baru dikarung terus dijahit. Kalau misalnya *general cargo*-nya buku, bukunya itu harus dalam kotak, lalu di-*wrapping*, setelah di-*wrapping* dimasukkan karung lalu di-*wrapping* di luarnya lagi biar aman. Kalau pake kayu biasanya pecah belah, misalnya kayak kerajinan, piala pernah kirim juga itu kan harus dimasukkan kardus dulu baru dipacking kayu kalau tidak di-*packing* kayu biasanya ditolak sama *airline*. Kalau *packing* kayu tetep dipinggirnya yang lancip dikasih kardus agar tidak merusak bagasi pesawat juga.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan dari dua informan di atas menyatakan bahwa dalam pengiriman *general cargo*, *packing* juga tetap harus diperhatikan karena untuk menjaga keamanan pengiriman barang. Standar yang ditetapkan di PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta dalam pengiriman *general cargo* ialah (1) apabila kemasan kardus, maka harus dilakukan *wrapping* (diberi lapisan plastik) untuk menghindari kardus basah dan penyok, (2) untuk barang pecah belah harus menggunakan packing kayu dan dipinggirnya yang lancip harus diberi kardus agar tidak merusak bagasi pesawat, (3) untuk pakaian harus dimasukkan karung lalu

dijahit sebagai penutup karungnya agar lebih aman, (4) untuk barang konsolidasi menggunakan *packing* karung yang tebal agar tidak mudah sobek saat proses penanganan dan pengiriman, serta ditutup menggunakan *sealbag*.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan, standar *packing* ini sangat diperhatikan oleh PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta guna mendukung kelancaran proses dan keamanan pengiriman. Apabila terdapat *customer* yang belum mengetahui terkait standar tersebut, maka staf EMPU akan membantu menjelaskan dan menyampaikan kepada *customer* bahwa barangnya harus diperbaiki terlebih dahulu *packing*nya secara mandiri karena di EMPU hanya memberikan layanan tambahan *packing* berupa *wrapping* saja.



Gambar 4. 13 *General Cargo Packing Kayu*
Sumber: Data primer, 2024

Gambar di atas merupakan contoh *packing* kayu untuk pengiriman barang pecah belah agar keamanan tetap terjaga selama proses penanganan dan pengiriman.



Gambar 4. 14 Barang Konsolidasi
Sumber: Data primer, 2024

Gambar di atas menunjukkan barang konsolidasi yang di packing menggunakan karung dan ditutup menggunakan *sealbag* agar dapat mempermudah proses penanganan dan tidak tercecer untuk barang-barang didalamnya.

Dalam penanganan kargo domestik *outgoing* dan *incoming general cargo*, terdapat sejumlah hal yang harus diperhatikan oleh petugas agar operasionalnya dapat terlaksana secara optimal, efektif dan efisien. Hal tersebut bermula dari SOP yang ditetapkan dan akan tumbuh kebiasaan baik dari semua pegawai yang ada di PT Integrasi Aviassi Solusi Surakarta guna memperlancar proses penanganan kargo. Kemampuan SDM sangat mempengaruhi terhadap hasil kinerja sebuah perusahaan yang memengaruhi penilaian pihak eksternal, seperti *customer*.

Hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Cargo Service Head* mengatakan bahwa:

“Kalau untuk barang *general cargo* yang diperhatikan engga seperti barang *special cargo*. Jadi ya hanya itu kalau pada waktu datang dari temen-temen *acceptance* memastikan antar dokumen dengan barang sudah sesuai misal di dokumen 10 koli ya diterima 10 koli. Terus nanti pada waktu penimbangan itu

juga mungkin selisihnya nggak banyak untuk sistem di *airline* bisa di RCS. Kalau barang belum bisa di RCS harus dilakukan pengeditan di sistem *airline* dari agen. Jadi harus koordinasi juga dengan pihak *airline* dalam hal tersebut” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Informan A-2 selaku *Branch Air Express Head* juga memaparkan beberapa hal yang perlu diperhatikan pegawai, yaitu:

“Satu ketelitian ya, yang kedua adalah disiplin, yang ketiga adalah kita harus kooperatif ya, terus yang keempat adalah kita harus monitoring, untuk kelima kita harus apa ya koordinasi ya antara satu dengan yang lainnya.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-3 selaku Staff Admin Logistik dan informan A-4 selaku *acceptance* mengatakan bahwa:

“Kalau *outgoing* biar efisien waktu ya itu berarti harus mengikuti SOP nya ya, seperti buat PTI baru *booking*, timbang dulu jangan langsung apa tanpa ditimbang di *booking* misalnya. Nanti kan bisa ada kesalahan berat itu juga menghambat waktu. *Incoming* pun harus dibuatkan CIS dulu karena sistem kita kan pake CIS jadi kalau tidak dibuatkan CIS kendalanya kita tidak bisa ngambil juga ke belakang. Jadi awalnya harus buat CIS dulu baru bisa kita ambil ke terminal kargo.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

“Yang pertama tetep untuk melakukan SOP. Selanjutnya kita tetep koordinasi dengan satu tim maupun satu shift dan juga dengan pihak eksternal kayak dari pihak *airline* juga.” (Hasil wawancara, 11 Mei 2025)

Pernyataan dari informan di atas menjelaskan bahwa hal terpenting dari keberjalanan dan kelancaran operasional adalah kepatuhan terhadap SOP perusahaan dan juga koordinasi dengan pihak-pihak terkait. Berdasarkan pengamatan penulis, pegawai di PT IAS Surakarta ini memang selalu berpedoman pada SOP yang berlaku agar proses penanganan dan pengiriman berjalan lancar, serta didukung dengan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk kelancaran operasional. Sehingga, dari hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa untuk menjaga kelancaran proses operasional

penanganan kargo semua pegawai harus berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan perusahaan dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk meminimalisir terjadinya kendala atau masalah yang tidak diinginkan. Hal tersebut sesuai dengan teori dari Higgins (1994) dalam Andri Octaviani (2024, 9-10) yang menyatakan bahwa operasional dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti tingkah laku karyawan yang melakukan komunikasi atau koordinasi dengan pihak terkait sangat penting karena akan menentukan sukses atau gagalnya proses operasional tersebut.

4.2.2 Kendala Yang Dihadapi Dalam Penanganan *Domestic Cargo Outgoing* dan *Incoming General Cargo* di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta

4.2.2.1 Kendala Dalam Penanganan *Domestic Cargo Outgoing General Cargo*

Dalam pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan, PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta tentu mendapati beberapa kendala atau masalah dalam penanganan *domestic general cargo*. Meskipun pegawai sudah dihimbau untuk melaksanakan operasional sesuai arahan dan prosedur, namun kendala tetap tidak bisa dihindari baik dalam frekuensi sering maupun jarang. Berdasarkan pengamatan peneliti, didapati beberapa kendala yang terjadi dalam proses penanganan *domestic cargo outgoing general cargo*, seperti *packing* kurang standar, ketidaksesuaian isi PTI dengan SMU, sobeknya karung barang konsolidasi, terlepasnya label nomor AWB, kesalahan penulisan nomor AWB pada karung, *offload cargo* dan penolakan kargo. Berikut merupakan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait kendala yang terjadi dalam penanganan

domestic cargo outgoing general cargo di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta:

4.2.2.1.1 Terjadinya Penolakan Kargo

Penolakan kargo dapat diartikan sebagai pengembalian atas kargo yang dikirim oleh *shipper/customer* dikarenakan tidak memenuhi persyaratan penerbangan apabila dikirimkan tanpa dokumen pendukung. Semua kargo yang dikirimkan melalui pesawat udara akan melalui proses pengecekan mesin *x-ray* yang nantinya dipantau oleh Avsec melalui layar monitor, sehingga apabila dalam kargo yang dikirim tersebut terindikasi barang DG atau *special cargo* tanpa adanya dokumen pendukung, maka kargo tersebut akan dibongkar terlebih dahulu untuk memastikan isinya dan dikembalikan kepada pihak EMPU untuk diinfokan kepada shipper apabila tidak lolos pengecekan *x-ray*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Cargo Service Head* mengatakan bahwa,

“Nah kalau terkait penolakan kargo, pada proses pemeriksaan keamanan *x-ray*. Jadi pada saat masuk *x-ray* kok ternyata didalamnya itu tidak sesuai dengan dokumen atau didalamnya itu diketemukan indikasi barang itu berbahaya atau dilarang diangkut dengan pesawat udara. Nah itu akan dilakukan pembongkaran dari pihak *shipper* atau agennya. Saat dibongkar nanti akan kelihatan isinya apa, yang sering terjadi disini sih ngakunya *general cargo* tapi isinya tanaman, kadang-kadang ikan, kadang kayak gitu. Terus misalnya cairan-cairan yang sebenarnya udah tau dilarang tapi masih dijadikan 1 disitu dan itu memang kalau barang itu datangnya karna mepet otomatis itu jadi kendala juga. . . Sehingga mengganggu proses operasional juga karena harus bongkar karung dulu.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan di atas diperkuat oleh informan A-2 selaku *Branch Air Express Head* yang mengatakan bahwa,

“Ya, udah pasti ada beberapa barang yang ditolak karena peraturan dari *airline* itu ada beberapa kategori yang boleh diangkut dan tidak boleh diangkut, salah

satu contoh di solo ini ada lion air. Lion air itu dia bawa elektronik tidak mau, . . . dia masuknya DG, itu pun tidak mau digabung dengan kargo *general cargo* yang lainnya. Nah itu ditolak dari pihak *airline*-nya, itu ketauannya ada di *x-ray*, kalau elektronik ditolak terus cairan juga ditolak sama lion ya. . . . Tapi untuk garuda semua diperbolehkan, inilah ketentuan dari *airline* itu berbeda-beda. Kalau mengganggu operasional udah jelas mengganggu operasional karena dampaknya barang 1 koli yang terdiri dari beberapa macam. Nah disitu seumpama 1 koli itu ada 10 kg diambil didalemnya itu ada terdiri dari beberapa koli itu otomatis mempengaruhi dari kiloan tersebut jadi yang seharusnya 10kg jadi 5kg seperti itu. . . . apalagi proses di *x-ray* juga perlu waktu juga untuk pembongkaran jadi waktunya lebih lama. Dampaknya nanti keterlambatan penerbangan.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Informan A-3 selaku Staf Admin Logistik juga memaparkan terkait faktor penyebab penolakan kargo dan dampak yang terjadi sebagai berikut:

“Ya kalau barang penolakan itu biasanya kebanyakan dari barang kerjasama barang jnt yang dikirim lewat kita, itu biasanya kan ada macem-macam barang disitu. Setelah di cek *x-ray* ternyata ada cairan, madu, korek atau barang mudah terbakar kita tolak. Jadi sisanya tetap terbang, yang lain kita tolak. . . . Kalau dampaknya ya kita bongkar karung dulu, jadi agak menghambat sedikit yang barangnya harusnya antrenya biar cepet karena tidak ada penolakan tapi kalau ada penolakan kita bongkar dulu, kita pisahkan dulu baru kita ikatkan lagi. Yah itu kehambatan waktu lah, jadi lebih lama. Kadang ada barang yang di bongkar tu, kita keluarkan semua kita cari, terus yang tetep boleh terbang kita masukkan lagi kadang itu ada 1 koli atau 2 koli lupa kita masukin. Jadi terbang, sampai sana barangnya minus gitu.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan tersebut didukung dengan adanya pernyataan dari informan A-4 selaku *Acceptance* yaitu:

“Faktor penyebabnya mungkin dari pihak *customer* belum mengetahui untuk beberapa jenis barang yang tidak boleh dikirim lewat pesawat udara. . . . mereka merasa barang itu sudah aman, sudah di *packing* aman untuk jenis *packing*-nya tapi tidak untuk jenis barangnya, kan ada beberapa jenis barang yang tidak boleh diangkut dengan pesawat udara, ataupun boleh di angkut tapi dengan syarat-syarat tertentu dan dia harus di klaim dengan barang berbahaya. Dampaknya untuk itu mungkin kalo terjadi penolakan jadi untuk mempengaruhi jumlah aktual barang yang seharusnya dikirim.” (Hasil wawancara, 11 Mei 2025)

Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwa penolakan kargo dapat mengganggu kegiatan operasional dalam penanganan kargo. Terjadinya penolakan kargo ini dikarenakan saat pemeriksaan melalui mesin *x-ray*, ditemukan barang yang terindikasi berbahaya dan/atau tidak aman apabila dikirimkan melalui pesawat udara jika tanpa dokumen pendukung. Sehingga, barang akan dibongkar terlebih dahulu untuk memastikan isinya dan apabila dinyatakan ditolak, maka akan dikembalikan kepada *customer*. Hal tersebut berakibat pada jumlah kilo maupun koli dalam SMU dan aktual menjadi berbeda serta memperlambat proses penanganan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, memperlihatkan bahwa frekuensi terjadinya penolakan kargo cukup sering terjadi, terutama pada barang konsolidasi yang dimana dalam satu karung memuat beberapa barang lagi didalamnya dengan berbagai jenis barang. Dalam penolakan ini, peneliti melihat adanya pengecekan terlebih dahulu oleh *Acceptance* dan Avsec terhadap kesesuaian isi barang dengan kargo yang akan dikirim melalui PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta. Apabila ditemukan barang yang termasuk dalam *special cargo* atau barang yang memerlukan dokumen pendukung tambahan, maka barang akan ditolak dan dinyatakan tidak lolos *x-ray*. Sehingga, penolakan atau pengembalian barang tersebut akan dibuatkan Berita Acara (BA) sebagai bukti penolakan yang diserahkan kepada *customer*. Berikut merupakan proses pengembalian untuk kargo yang ditolak karena tidak lolos *x-ray* berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan:

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Branch Air Express Head* mengatakan bahwa:

“Ya kita balikan, makanya kita koordinasi bikin BA (Berita Acara) bahwa barang tersebut gagal *x-ray* dikarenakan apa ya tidak sesuai dengan aturan yang diberlakukan oleh *airline* tersebut.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh informan A-3 selaku Staf Admin Logistik yang mengatakan bahwa:

“Pengembaliannya berarti kan setelah barang ditolak kita kan minta berita acara ya ke terminal kargo yang isinya kenapa barang itu ditolak. Jadi ada isi barang tersebut, penerbangannya, tujuannya dan alasan ditolaknya ada di BA tersebut untuk diberikan ke *customer* sebagai bukti kalau barang ini memang benar-benar ditolak.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan dari dua informan di atas menyatakan bahwa apabila terdapat barang yang ditolak atau tidak lolos *x-ray*, maka akan dibuatkan Berita Acara (BA) penolakan kargo dan pos yang berisi keterangan isi barang, SMU, nomor penerbangan dan alasan ditolaknya kargo tersebut sebagai bukti kepada *shipper* bahwa kargo yang dikirimkan benar-benar ditolak dan harus melampirkan dokumen pendukung lainnya apabila masih ingin dikirimkan menggunakan pesawat udara. Berdasarkan hasil pengamatan penulis, dalam penolakan kargo ini wajib disertai dengan penerbitan Berita Acara agar *shipper* dapat memahami dengan baik dan tidak complain atas peraturan yang memang sudah ditetapkan dalam penanganan kargo udara untuk menjaga keamanan penerbangan.



Gambar 4. 15 Barang Tidak Lolos *X-ray*
Sumber: Data primer, 2024

Gambar di atas menunjukkan barang yang tidak lolos *x-ray* karena berisi cairan, sehingga karung yang berisi barang konsolidasi akan dibongkar lalu dicari untuk barang yang terindikasi berbahaya.

BERITA ACARA PENOLAKAN KARGO DAN POS								AngkasaPura LOGISTICS	
Pada Hari ini, 2024		Tanggal 01/09		Bulan 09/2024		Tahun 2024		(2/8/2024)	
pada pukul 10.00 WIB, oleh Beresman di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta, terdapat Penolakan Kargo dan Pos dengan data sebagai berikut:									
NO	NOMOR SMU / AWB	BANDARA ASAL & TUJUAN	FLIGHT NUMBER	JUMLAH KOLI	TOTAL KILO	KOMODITI	CONSIGNEE / SHIPPER	KETERANGAN	
1	938-44855576	SOC - PLW	19-4325	1	516.87	3 NT	3 NT	DITOLAK	
2	938-44855576	SOC - DPT	19-4325	1	516.87	3 NT	3 NT	DITOLAK	
3	938-44855576	SOC - PLW	19-4325	3	1550.61	3 NT	3 NT	DITOLAK	
4									
5									
Atas kargo dan dokumen tersebut diatas, telah dilaksanakan penolakan dengan alasan: ☐ Dokumen diterima tidak lengkap / ☐ Kargo diterima tidak lengkap / ☐ Terdapat ketidaksesuaian antara isi barang dengan keterangan dalam dokumen SMU / PTL, isi barang dan tercatat pada Dokumen									
AIRLINES/GROUND HANDLING		CONSIGNEE		CARGO SERVICES SPT		PT ANGKASA PURA LOGISTIK		ANSEC	

Gambar 4. 16 Berita Acara Penolakan Kargo dan Pos
Sumber: Data primer, 2024

Gambar di atas merupakan dokumen berita acara penolakan kargo dan pos yang memuat informasi keterangan waktu kejadian, nomor SMU, bandara *origin* dan *destination*, jumlah kilo dan koli, komoditi, *shipper*, keterangan penolakan, serta ditandatangani oleh beberapa pihak yang berkaitan dalam penolakan kargo tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penanganan kargo udara di PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta terdapat kendala seperti penolakan kargo

yang dapat mengganggu kegiatan operasional dalam penanganan kargo. Penolakan kargo ini terjadi karena saat pemeriksaan isi kargo di terminal kargo melalui mesin *x-ray*, ditemukan barang yang terindikasi berbahaya dan/atau tidak aman apabila dikirimkan melalui pesawat udara jika tanpa dokumen pendukung. Oleh sebab itu, barang akan dinyatakan tidak lolos *x-ray* dan dikembalikan kepada *customer* dengan penerbitan Berita Acara (BA) penolakan kargo dan pos yang berisi keterangan isi barang, SMU, nomor penerbangan dan alasan ditolaknya kargo tersebut sebagai bukti kepada *shipper* bahwa kargo yang dikirimkan benar-benar ditolak dan harus melampirkan dokumen pendukung lainnya apabila masih ingin dikirimkan menggunakan pesawat udara untuk menjaga keamanan penerbangan. Adanya penolakan kargo ini mengakibatkan jumlah kilo maupun koli dalam SMU dan aktual menjadi berbeda serta memperlambat proses penanganan kargo.

4.2.2.1.2 Terjadinya Offload Cargo

Selain penolakan di atas, hal yang juga menjadi sorotan peneliti ketika melaksanakan observasi ialah adanya *offload cargo* yang menimbulkan keterlambatan pengiriman. *Offload cargo* dapat diartikan sebagai muatan kargo yang tidak dapat terangkut karena disebabkan oleh beberapa faktor. *Offload cargo* tentu saja berimbas pada estimasi pengiriman yang misalnya 2 hari sampai tujuan namun mengalami keterlambatan menjadi lebih lama dari estimasi tersebut. Barang-barang *offload* ini merupakan barang yang sudah melalui proses pengecekan dokumen dan pengecekan *x-ray*, sehingga apabila barang dinyatakan *offload*, maka barang akan disimpan pada gudang *outgoing* dan menjadi prioritas

pengiriman pada *flight* selanjutnya sesuai maskapai yang digunakan. Berikut merupakan hasil wawancara dari informan terkait terjadinya *offload cargo* dan dampaknya:

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Cargo Service Head* mengatakan bahwa:

“Kalau *offload* kargo sebenarnya . . . terjadi lonjakan antara *booking*-an dengan aktual barang yang ada. Misalnya dari agen *booking* 15 koli beratnya cuma 10kg nah nanti datengnya kok ternyata 15 koli 250kg itu kan lonjakannya berarti berapa persennya sendiri. Nah dari itu tadi, maka barang yang di *build up* dengan yang *booking*-an itu kan melebihi otomatis kan *load*-nya yang di pesawat itu mungkin tidak sesuai lagi jadi akan terjadi *offload*. Kalau misalnya bookingan dari agen itu sesuai atau mungkin selisihnya hanya 10% tidak ada itu mungkin tidak begitu berpengaruh. . . . Kalau dilihat dari luas gudang di Solo juga terbilang kurang luas serta jumlah gerobak belum terlalu banyak, sehingga dapat mempengaruhi proses operasional apabila ada kargo *offload*.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan di atas diperkuat oleh informan A-2 selaku *Branch Air Express Head* yang mengatakan bahwa:

“Dampak dari *offload* adalah di komplain dari *customer* sudah pasti. Barang *offload* itu bisa terjadinya karena *ground time*-nya terlalu mepet untuk di *ground handling*-nya. *Offload* terjadi karena terdapat selisih dalam kiloan dimana tidak sesuai dengan kesepakatan estimasi yang ditentukan dari *airline* bahwasanya hanya bisa 10% estimasinya bisa naik dan kalau itu ada kesalahan dari peng-*input*-an data pembuatan SMU otomatis barang itu mau gamau harus di *offload*. Kalau dengan penumpukan yang ada di belakang itu otomatis menjadi dampak dari *offload* karena kita melihat *area storage* yang ada itu belum memadai yang ada di terminal kargo yang ada di Bandara Adi Soemarmo ini, dalam artian kurang luas.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-3 selaku Staf Admin Logistik mengatakan bahwa:

“Kendalanya ya SLA-nya itu tidak tepat waktu, yang harusnya mungkin 1 hari 2 hari bisa nyampainya bisa 3 hari. Harusnya yang 1 hari bisa 2 hari nyampainya karena *offload*, loadnya penuh di pesawat karna banyak penumpang itu juga salah satu faktornya ya.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan oleh informan A-3 di atas didukung oleh informan A-4 selaku *Acceptance* yang mengatakan bahwa:

“... Yang menyebabkan *offload* ya *space* di pesawat maupun dipengaruhi karena jumlah bagasi penumpang lebih banyak, jadi untuk kargo kadang dibatasi. . . . untuk setiap *flight*-nya kadang ada beberapa *airline* dia sudah ngasih *plan cargo* untuk dibatasi per*flight*nya. Semisal citilink untuk *flight* pagi ini cuma 3 ton dia dari awal itu berarti untuk pihak *airline* memastikan untuk 3 ton itu bisa berangkat. Nah ternyata untuk beberapa *airline* yang lain tidak, jadi mereka bebas untuk mau ngisi berapa dan nanti ternyata waktu setelah di-*loading* di pesawat kok *space*-nya gak ada jadi kadang terjadi *offload*-nya disitu.” (Hasil wawancara, 11 Mei 2025)

Dari pernyataan semua informan di atas terkait *offload cargo* dapat dilihat bahwa *offload cargo* disebabkan oleh beberapa faktor, seperti bagasi penumpang yang melonjak, *ground time* terlalu mepet ketika di *ground handling*, dan ketidaksesuaian data di sistem dengan aktual barang. Dampak dari terjadinya *offload cargo* ini ialah menghambat proses operasional karena jumlah gerobak yang belum terlalu banyak dan *area storage* yang kurang luas untuk menampung adanya penumpukan barang karena *offload*. Selain itu, barang menjadi terlambat dikirim karena harus menunggu jadwal *flight* berikutnya sehingga dapat memicu adanya komplain dari *customer*.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, terjadinya *offload* disebabkan karena bagasi pesawat sudah tidak memiliki ruang untuk menampung beberapa koli kargo akibat terjadinya ketidaksesuaian data aktual dengan sistem maupun karena ruang bagasi pesawat dipenuhi oleh banyaknya bagasi (barang) penumpang. Terjadinya *offload cargo* memang berdampak pada keterlambatan pengiriman karena tidak sesuai dengan jadwal penerbangan yang seharusnya. Hal tersebut juga mengakibatkan barang menumpuk di gudang *outgoing* untuk

Gambar di atas menunjukkan adanya *cargo offload* yang gagal dimuat ke bagasi pesawat karena keterbatasan *space*.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penanganan *domestic general cargo* di PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta terdapat kendala *offload cargo* yang disebabkan oleh bagasi penumpang yang melonjak, *ground time* terlalu mepet ketika di *ground handling*, dan ketidaksesuaian data di sistem dengan aktual barang. Terjadinya *offload cargo* ini dapat mengganggu proses operasional karena jumlah gerobak yang belum terlalu banyak dan *area storage* yang kurang luas untuk menampung adanya penumpukan barang karena *offload*. Selain itu, barang menjadi terlambat dikirim karena harus menunggu jadwal *flight* berikutnya sehingga dapat memicu adanya komplain dari *customer*. Apabila terjadi *offload cargo*, maka *acceptance* akan membuatkan berita acara untuk nantinya diinput di sistem dan dikoordinasikan dengan pihak *airline*.

4.2.2.1.3 Keterlambatan Pemrosesan Dokumen, Ketidaklengkapan Dokumen Pengiriman, dan Jadwal Penerbangan *Cancel*

Sebagai perusahaan jasa pengiriman barang via udara, tentu saja terdapat beberapa kali kejadian yang berakibat pada keterlambatan pengiriman kargo. Situasi tersebut terjadi akibat dipengaruhi oleh berbagai faktor atau kendala, seperti ketidaklengkapan berkas pengiriman. Berikut merupakan faktor penyebab yang menjadi kendala dari keterlambatan pengiriman yang peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan empat informan:

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Cargo Service Head* mengatakan bahwa:

“Kalau keterlambatan pengiriman itu faktornya ya mungkin dari *customer* atau agennya, itu mungkin barangnya belum datang atau barangnya sudah datang tapi di EMPU itu masih harus melakukan proses misalnya satu truk harus dipisah-pisahkan tujuannya mana, *airline*-nya mana, itu kan harus dipisahkan per SMU. Itu kan membutuhkan waktu yang lama, sehingga kalau datangnya agak mepet otomatis nanti di terminal kargo juga mepet itu kadang pesawatnya udah terbang dari bandara *origin* tapi barang disini masih belum masuk. Padahal ketentuan dari *airline* itu 1 jam sebelum pesawat *landing* itu barang harus sudah masuk ke terminal kargo.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan di atas diperkuat oleh informan A-4 selaku *Acceptance* yang mengatakan bahwa:

“Kalau untuk *outgoing* itu kadang waktu memasukkan ke terminal kargo kadang suka mepet waktunya terutama untuk garuda.” (Hasil wawancara, 11 Mei 2025)

Informan A-2 selaku *Branch Air Express Head* menyampaikan faktor lain sebagai berikut:

“Keterlambatan pengiriman faktornya adalah satu karena berkasnya belum lengkap, terus ada kendala ya tadi *offload*, kargo *offload* terus terjadi lagi jadwal penerbangan tiba-tiba cancel contohnya seperti itu. Faktor cuaca juga bisa pengaruh.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-3 selaku Staf Admin Logistik mengatakan bahwa:

“Kalau keterlambatan pengiriman itu mungkin dari *customer*-nya sendiri barangnya belum *ready*, dia minta 1 hari sampai padahal SLA-nya di sistem itu 2 hari atau gak 3 hari jadi ya kemungkinan dari *customer*-nya sih atau gak pesawat *cancel* ibarat jam 11 siang ternyata pesawatnya *cancel* ke sore berarti kan itu juga ada keterlambatan.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Dari pernyataan keempat informan di atas dapat dilihat bahwa kendala dalam penanganan *domestic cargo outgoing general cargo* ialah barang datang di terminal kargo terlalu mepet dengan jadwal penerbangan yang disebabkan

terlambatnya pemrosesan dokumen, berkas belum lengkap, *offload cargo*, jadwal penerbangan *cancel*, dan faktor cuaca. Kendala-kendala tersebut dapat menyebabkan adanya keterlambatan pengiriman kargo.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, beberapa faktor yang menyebabkan adanya keterlambatan pengiriman adalah waktu pemrosesan di terminal kargo yang terlalu mepet dengan jadwal penerbangan karena barang baru diantarkan pihak EMPU ke terminal kargo akibat pemrosesan dokumen membutuhkan waktu yang lama, terjadinya *offload cargo*, pesawat *delay*, dan belum lengkapnya dokumen pengiriman. Dari hasil wawancara dan hasil pengamatan, maka dapat disimpulkan bahwa kendala yang dapat berdampak pada keterlambatan pengiriman kargo di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta ialah kedatangan barang di terminal kargo terlalu mepet dengan jadwal penerbangan, berkas pengiriman belum lengkap, *offload cargo*, jadwal penerbangan *cancel*, dan faktor cuaca.

4.2.2.1.4 Kendala Lain Dalam Penanganan Domestic Cargo Outgoing

General Cargo

Selain beberapa kendala yang sudah disebutkan di atas, terdapat beberapa kendala yang terjadi dalam penanganan *domestic cargo outgoing general cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta. Berikut merupakan hasil wawancara dari informan yang sudah peneliti wawancarai:

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Cargo Service Head* mengatakan bahwa:

“Kalau eksternal ya itu kedatangan barang terlambat, tidak bisa di RCS, tidak berangkat jadi nanti akan mengurangi produksinya juga.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Menurut informan A-2 selaku *Branch Air Express Head* kendala yang terjadi saat penanganan *general cargo* ialah:

“Outgoing itu kendalanya kadang-kadang *customer* itu minta *request* ternyata barangnya itu tidak sesuai dengan *request*-an yang dia minta kek gitu. *Request* dalam artian minta di*booking*-kan sebelum barang datang di EMPU, tapi sekarang kami memberlakukan barang ada baru kita proses. Kan demi mengejar waktu kadang-kadang seperti itu *customer* menghendaknya ya. Terus untuk outgoing juga terkadang ada ketidaksesuaian antara SMU dan PTI terkait isi barangnya.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Hasil wawancara dengan informan A-3 selaku Staf Admin Logistik mengatakan bahwa terdapat kendala lain dalam penanganan *domestic general cargo* yaitu:

“Kendala apa ya kalau *outgoing* mungkin penumpukan barang, disini kan EMPU-nya banyak bukan cuma IAS kargo aja ya ada sebelah-sebelah. Mungkin saat pesawatnya yang sama kita *booking* dengan sebelah otomatis kan kita antre untuk masukin barang. Kemungkinan ya itu aja sih penumpukan barang.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Sedangkan menurut informan A-4 selaku *Acceptance* mengatakan bahwa:

“Kalo untuk sementara yang terjadi kendala di *outgoing* itu mungkin ada salah satu *airline* yang kadang sistemnya itu belum sesuai dengan aktual barangnya. Jadi semisal contoh salah satu *customer* itu dia *booking* itu 200kg sedangkan di sistem cuma bisa 1kg dan untuk *transitannya* dia belum oke jadi kayak contoh itu kan barang masih *stand by* di depan terminal keberangkatan menunggu dari pihak *airline* itu untuk edit sistemnya. Jadi meskipun dia di sistemnya itu ikut *flight* pagi tapi karena di sistemnya itu kita cek belum oke makanya dia gaboleh diproses dulu. Kadang barang seperti itu ada yang ikut *flight* selanjutnya kadang juga nanti dia ikut *airline* lain itu nanti tergantung pihak *customer* juga. Jadi kendala yo sistem *airline* sendiri kadang yang jadi kendala.” (Hasil wawancara, 11 Mei 2025)

Pernyataan dari keempat informan di atas, dapat dilihat bahwa kendala lain yang terjadi di PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta pada penanganan *outgoing general cargo* adalah keterlambatan kedatangan kargo di terminal kargo sehingga

tidak bisa di RCS, ketidaksesuaian isi SMU dan PTI dengan aktual barang, penumpukan barang saat mengantre di terminal kargo untuk pemeriksaan *acceptance* dan avsec, dan kendala di sistem airline yang tidak sesuai dengan aktual barang. Berdasarkan hasil pengamatan penulis, kendala lain yang terjadi dalam penanganan *domestic cargo outgoing general cargo* ialah antrean yang terlalu banyak saat pengecekan dokumen dan mesin x-ray di terminal kargo dan ketidaksesuaian isi SMU dan PTI dengan aktual barang.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kendala lain yang terjadi di PT Integrasi Aviiasi Solusi KC Surakarta untuk *outgoing* adalah kargo yang datang dari EMPU ke terminal kargo terlalu mepet dengan waktu keberangkatan pesawat, sehingga kargo tersebut memiliki kemungkinan tidak bisa di RCS. Selain itu, permintaan dari *customer* untuk *booking* bagasi terlebih dahulu sebelum barang sampai di EMPU, terjadinya penumpukan kargo saat mengantre pengecekan dan pemeriksaan di terminal kargo, ketidaksesuaian SMU dan PTI dengan isi aktual barang, serta sistem *airline* yang tidak sesuai dengan aktual barangnya.

Kendala-kendala yang telah dipaparkan di atas berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan memiliki kesesuaian dengan penelitian terdahulu. Kendala dalam penanganan *domestic cargo outgoing* yang sudah disebutkan di atas sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Zakaria, Y., dkk. (2022) yang menyatakan bahwa kendala yang sering dihadapi dalam penanganan *outgoing cargo* ialah ketidaksesuaian isi PTI dengan kondisi barang aktual, ketidakteraturan jadwal penerbangan, selisih berat timbang barang antara agen

dengan terminal kargo, dan keterlambatan pengecekan barang yang datang di EMPU karena mepet dengan jadwal penerbangan.

4.2.2.2 Kendala Dalam Penanganan *Domestic Cargo Incoming General Cargo*

Dalam penanganan *domestic cargo incoming general cargo* tentu juga terdapat beberapa kendala yang dapat menghambat proses operasional perusahaan. Beberapa kendala yang peneliti temui saat observasi ialah terlepasnya label nomor AWB yang dapat menghambat proses pendistribusian barang kepada *consignee*, faktor cuaca, serta ketidaktahuan *consignee* dalam membayar biaya gudang (biaya antarlini). Berikut merupakan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait kendala yang terjadi dalam penanganan *domestic cargo incoming general cargo* di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta:

4.2.2.2.1 Faktor Cuaca dan Pesawat Delay

Sebagai perusahaan jasa pengiriman barang via udara, tentu terdapat pula beberapa kali kejadian yang berakibat pada keterlambatan kedatangan kargo. Situasi tersebut terjadi akibat dipengaruhi oleh berbagai faktor atau kendala, berikut merupakan kendala yang menjadi faktor penyebab terjadinya keterlambatan tersebut yang peneliti peroleh dari hasil wawancara:

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Cargo Service Head* mengatakan bahwa:

“Kalau kedatangan *incoming* dengan disini produksinya yang cukup sedikit itu mungkin dari *delay* pesawat, faktor cuaca itu juga mempengaruhi kemungkinan *delay*. Misalkan saat cuaca kurang baik dan penglihatan kurang dari 1 kilo, tidak bisa landing otomatis harus muter dulu nanti kalau cuaca sudah baik baru bisa *landing*. Kalau sudah muter namun cuaca tak kunjung baik, nanti pesawat bisa kembali ke bandara *origin* atau *landing* sementara di bandara terdekat yang cuacanya baik.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan di atas diperkuat oleh informan A-4 selaku *Acceptance* yang mengatakan bahwa:

“Kalau untuk *incoming* yang mempengaruhi itu terjadinya *delay* pesawat, jadi faktor non teknis yang di pesawat yang bisa mempengaruhi kedatangan.” (Hasil wawancara, 11 Mei 2025)

Informan A-2 selaku *Branch Air Express Head* menyampaikan faktor lain sebagai berikut:

“*Incoming* itu tidak memerlukan berkas banyak, kecuali impor ya. Kalau faktor keterlambatan kedatangan kargo itu bisa karena pesawat *delay*.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-3 selaku Staf Admin Logistik mengatakan bahwa:

“Kalau untuk *incoming*-nya biasanya pesawatnya juga telat *landing*, *delay* lah *delay*, harusnya jam berapa tu jam 6 bisa *landing* jam 9 itu dari maskapainya baru *landing* kalau *incoming*.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Dari pernyataan keempat informan di atas dapat dilihat bahwa kendala seperti pesawat dari bandara *origin* mengalami *delay* karena faktor cuaca maupun kendala teknis dari pesawat dapat menyebabkan adanya keterlambatan kedatangan kargo.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, beberapa faktor yang menyebabkan adanya keterlambatan kedatangan kargo ialah pesawat *delay* dari bandara *origin* dan faktor cuaca. Dari hasil wawancara dan hasil pengamatan, maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang dapat berdampak pada keterlambatan kedatangan kargo di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta ialah pesawat *delay* dan faktor cuaca.

4.2.2.2.2 Kendala Lain Dalam Penanganan Domestic Cargo Incoming *General Cargo*

Selain kendala cuaca dan pesawat *delay*, terdapat beberapa kendala lain yang terjadi dalam penanganan *domestic cargo incoming general cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta. Berikut merupakan hasil wawancara dari informan yang sudah peneliti wawancarai:

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Cargo Service Head* mengatakan bahwa:

“Terus kalau di *incoming* mungkin ya kalau ada barang *irreg* kerusakan kan kita harus membuatkan berita acara terus konfirmasi dengan *airline*. Hal tersebut menjadi memperlambat proses operasional.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Menurut informan A-2 selaku *Branch Air Express Head* kendala yang terjadi saat penanganan *general cargo* ialah:

“Terus disamping itu kendalanya kalau di *incoming* apa ya label terlepas dari karung atau barangnya, tapi kita menganjurkan harus di *marking* nomor SMU nya di karung kan untuk menghindari label terlepas.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Hasil wawancara dengan informan A-3 selaku Staf Admin Logistik mengatakan bahwa terdapat kendala lain dalam penanganan *domestic general cargo* yaitu:

“Kalau *incoming* biasanya ada barang yang tidak diambil sama *customer*-nya (timbun). *Customer*-nya sudah kita hubungi tapi tidak ada jawaban jadi sampe berapa lama pun masih di terminal kargo. Tapi kalau sudah lama, udah lewat 6 bulan kalo gasalah atau setahun itu nanti barangnya bakal dimusnahkan itu ada suratnya juga. Kendala lain di *incoming* ada *customer* yang tidak mau membayar biaya gudang itu sering karena orang mengira itu udah gratis ya maksudnya gak ada biaya tambahan, sedangkan kalau di kargo udara bandara manapun itu pasti ada biaya antarlini atau biaya gudang itu pasti juga ada penagihan dari berat barang tersebut.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan dari informan di atas, dapat dilihat bahwa kendala lain yang terjadi di PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta pada penanganan *incoming general cargo* adalah ditemukannya barang *irreg*, label terlepas dari karung atau barangnya, adanya barang timbun, dan *customer* yang tidak mengetahui adanya pemberlakuan biaya antarlini sehingga tidak mau membayarnya.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, kendala lain yang terjadi dalam penanganan *domestic cargo incoming general cargo* ialah *customer* yang tidak mau membayar biaya antarlini saat pengambilan barang, label SMU terlepas dari *packagingnya*, dan terjadinya barang timbun. Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kendala lain yang terjadi di PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta untuk *incoming* adalah ditemukannya kerusakan barang yang dapat menghambat proses operasional, label yang berisi nomor SMU terlepas dari *packaging* kargonya, terdapat barang timbun yang dapat berimbas pada *space* di gudang *incoming*, dan *customer* yang kurang mengetahui prosedur yang ada di perusahaan yaitu terkait pembayaran biaya gudang (biaya antarlini) saat pengambilan barang.

Kendala-kendala yang telah dipaparkan di atas berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan memiliki kesesuaian dengan penelitian terdahulu. Kendala dalam penanganan *domestic cargo incoming* tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu dari Fajariyani, S. dan Awan (2024) yang menyatakan bahwa kendala yang dihadapi ialah faktor cuaca yang tidak menentu, *packaging* rusak atau label SMU terlepas dari *packing*, dan ketidaksesuaian barang yang datang dengan SMU.

4.2.2.3 Solusi Dalam Menghadapi Kendala

Dalam menghadapi kendala yang muncul, tentu saja perusahaan memiliki solusi dalam menghadapi kendala tersebut agar tidak menimbulkan masalah yang berarti atau berkepanjangan. Berikut merupakan beberapa solusi dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan:

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Cargo Service Head* mengatakan bahwa:

“Sebisanya mungkin kalau kendalanya agen yang datang terlambat itu ya kita memberitahukan ke agen itu kita bahwa aturan di *airline* itu gini loh, misalnya datangnya harus 1 jam sebelum jadwal pesawat itu barang udah datang jangan sampe dari EMPU datang kok mepet-mepet. Kalau untuk solusi kendala *incoming* ya kita memberi pengertian aja ke penerimanya bahwa terjadi cuaca buruk atau pesawat *delay* maka nanti akan *landing* jam segini. Intinya semua perlu koordinasi saja.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Branch Air Express Head* mengatakan bahwa:

“Mau gamau harus edit SMU ya karena tidak sesuai dengan isinya barangnya tidak sesuai dengan data yang ada ya kan. Yang kedua kita perlu konfirmasi kepada *customer* bahwasanya barang tersebut tidak sesuai dengan apa yang dikatakan kan gitu. Ternyata barang tersebut di dalamnya ada cairan contohnya seperti itu sedangkan *airline* tersebut tidak menghendaki adanya cairan seperti itu kan. Konfirmasi itu sangat penting.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-3 selaku Staf Admin Logistik mengatakan bahwa:

“Kecepatan terminal kargo untuk memasukkan barang dari *x-ray* ke gerobak dan juga ada pemenuhan gerobak jangan sampe gerobaknya kurang ibaratnya gitu. Untuk sekarang jumlah gerobak perlu ditambah karena kapasitas barang yang lewat solo ini udah semakin banyak. Kalau *incoming* itu apa ya solusinya ya terakhir kita coba hubungin penerimanya, kalau emang bener-bener tidak bisa dihubungin berarti anggaplah itu barangnya tanpa tuan dan lama penumpukan bisa jadi barang pemusnahan. Barang timbun itu juga kendala di fasilitas terminal kargonya jadi kalau misalkan barang yang timbun ga diambil-

ambil itu bakal mempengaruhi barang-barang yang lainnya untuk penempatan sementara.” (Hasil wawancara, 9 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-4 selaku *Acceptance* mengatakan bahwa:

“Nah kita selalu berkoordinasi dengan pihak eksternal seperti pihak *airline* maupun dengan pihak *customer*, untuk *customer* terutama di lini 2 (pihak EMPU).” (Hasil wawancara, 11 Mei 2025)

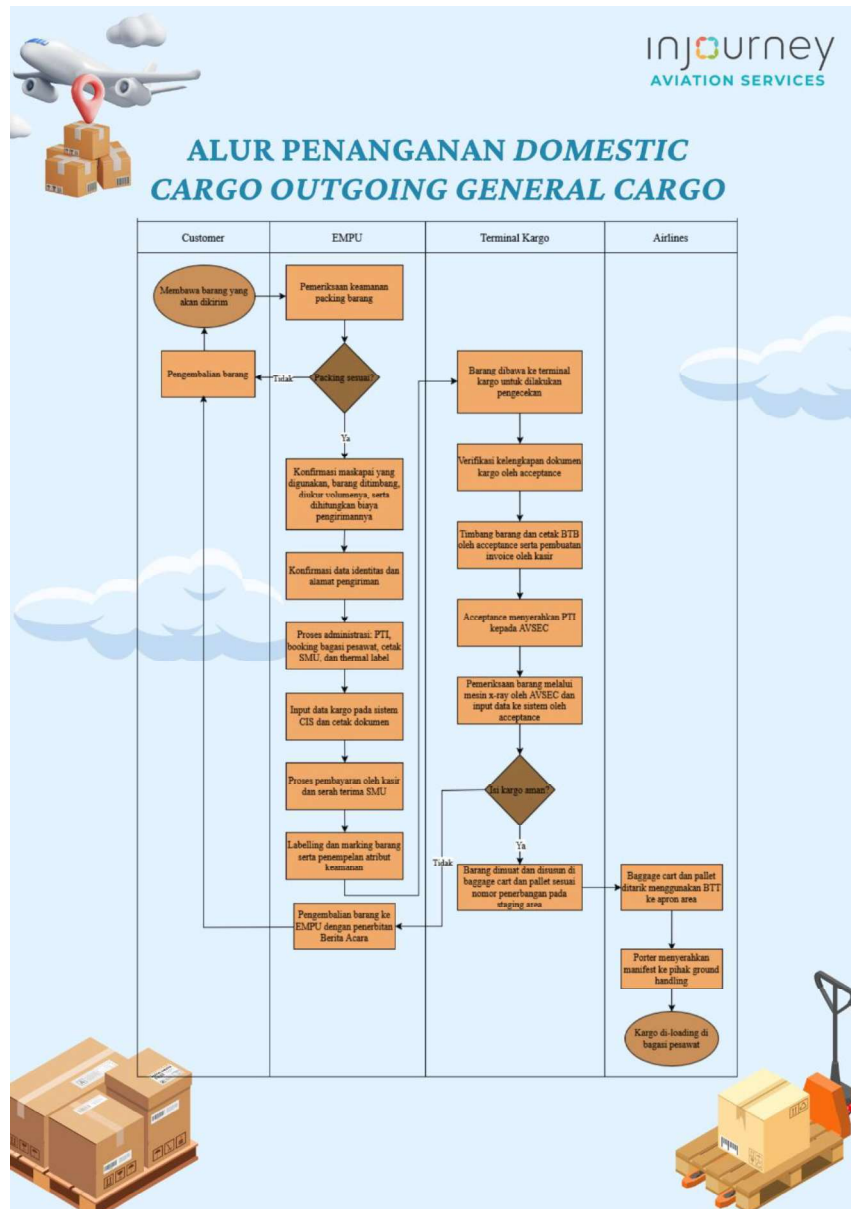
Dari pernyataan keempat informan di atas, dapat disimpulkan bahwa solusi dalam menangani beberapa kendala yang muncul dalam penanganan *domestic cargo outgoing* dan *incoming general cargo* yang terpenting adalah mengkomunikasikan dan mengkoordinasikan dengan pihak-pihak terkait, seperti *customer*, antarlini, dan pihak *airline*, serta perlunya penambahan dan perbaikan fasilitas penunjang dalam penanganan kargo. Berdasarkan pengamatan peneliti, pegawai akan berkoordinasi dengan pihak terkait apabila menemukan kendala dalam proses penanganan kargo agar tidak memicu masalah yang lebih besar.

4.3 Output Penelitian Terapan

Berdasarkan hasil penelitian di atas telah dijelaskan bagaimana alur atau prosedur penanganan *domestic cargo outgoing* dan *incoming general cargo* pada PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta. Proses penanganan tersebut dapat ditampilkan menjadi lebih sederhana melalui bentuk *flowchart*. *Flowchart* dapat diartikan sebagai bagan atau diagram yang digunakan untuk menggambarkan sebuah alur kerja, proses maupun sistem melalui bentuk visual sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami. Pada penelitian ini, peneliti membuat *flowchart* terkait proses penanganan *domestic cargo outgoing* dan *incoming general cargo* pada PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta sebagai *output* dari penelitian ini.

4.3.1 Prosedur Penanganan *Domestic Cargo Outgoing General Cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi

Berikut ini merupakan *output* penelitian terkait prosedur penanganan *domestic cargo outgoing general cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta yang peneliti buat berdasarkan hasil penelitian yang sudah dibahas:



Gambar 4. 19 Flowchart Domestic Cargo Outgoing
Sumber: Data penelitian yang diolah, 2025

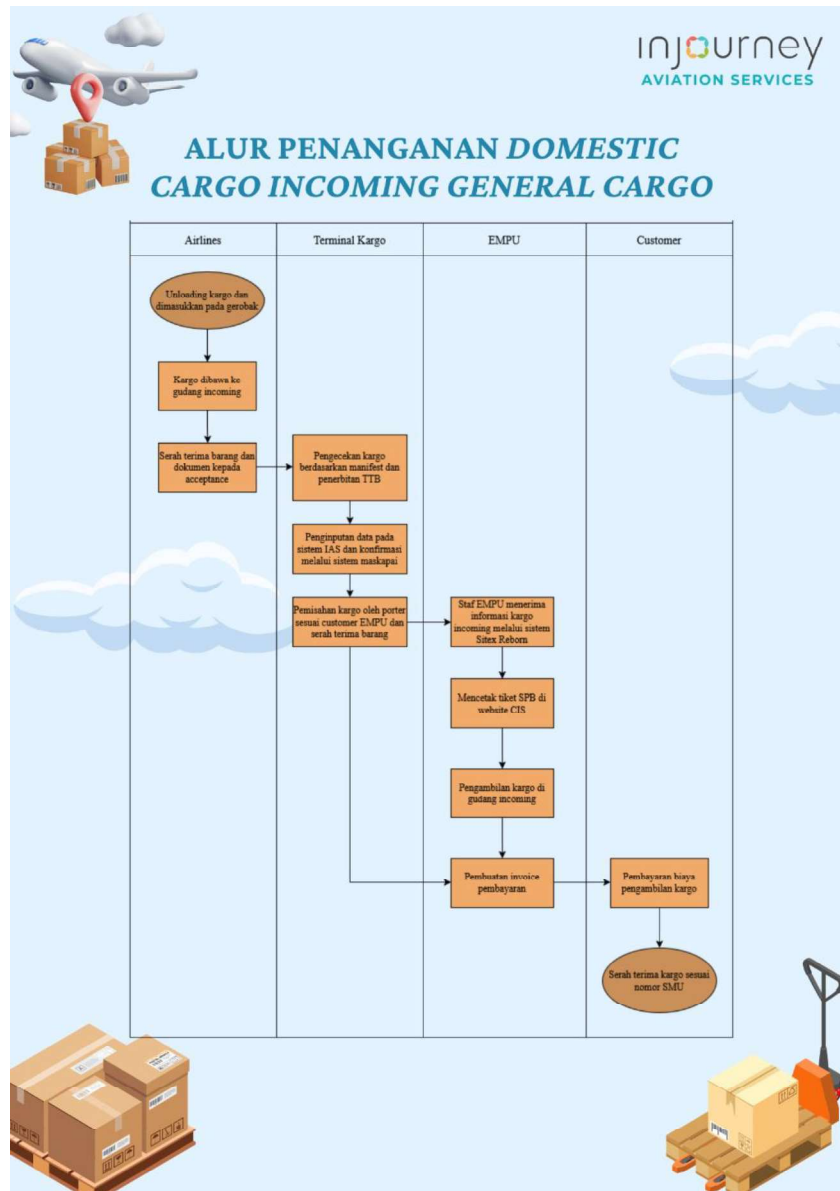
Dari *flowchart* di atas maka dapat dilihat bahwa penanganan *domestic cargo outgoing* di PT Integrasi Aviiasi Solusi ialah sebagai berikut:

- 1) *Customer* selaku *shipper* datang ke EMPU membawa barang yang akan dikirimkan melalui pesawat udara.
- 2) Staf melakukan pengecekan keamanan *packing*. Apabila *packing* tidak sesuai standar, maka barang akan dikembalikan kepada *customer*.
- 3) Jika *packing* sudah sesuai standar, maka akan dilakukan konfirmasi untuk penggunaan maskapai sesuai keinginan *customer*. Setelah itu, barang ditimbang dan diukur volumenya, lalu petugas akan menghitung untuk biaya pengirimannya dan diberitahukan kepada *customer* sebagai bentuk persetujuan dalam melanjutkan proses selanjutnya.
- 4) Staf menanyakan kepada *customer* untuk data pengirim dan penerima (nama, nomor handphone, alamat).
- 5) Selanjutnya adalah pembuatan dokumen Pemberitahuan Tentang Isi (PTI) yang dilanjutkan proses *booking* bagasi pesawat sesuai maskapai yang diinginkan *customer*, setelah itu mencetak Surat Muatan Udara (SMU) dan thermal label.
- 6) Pengisian data kargo di sistem *Cargo Integrated System* (CIS) dan mencetaknya untuk kelengkapan dokumen di terminal kargo saat pengecekan oleh *acceptance*.
- 7) Kasir membuatkan *invoice* pembayaran dan *customer* melakukan transaksi pembayaran secara tunai maupun non tunai. Selain itu, *customer* akan diberikan SMU untuk bukti pengambilan kargo di bandara tujuan.

- 8) Proses *labelling* (penempelan label), *marking* (penulisan nomor *Airway Bill*), serta penempelan lakban dan atribut keamanan sesuai yang dibutuhkan.
- 9) Setelah itu, barang akan dibawa ke terminal Kargo (TK) untuk dicek oleh *acceptance* dan dimasukkan ke dalam *x-ray* untuk dicek oleh *Aviation Security* (AVSEC).
- 10) Verifikasi kelengkapan dokumen kargo oleh *acceptance*.
- 11) Proses timbang barang dan cetak BTB oleh *acceptance* untuk diserahkan ke kasir guna pembuatan *invoice* kepada EMPU.
- 12) *Acceptance* menyerahkan PTI ke *Aviation Security* (AVSEC) untuk dilakukan pengecekan.
- 13) Pemeriksaan isi barang dengan mesin *x-ray* oleh AVSEC, apabila terdapat kargo yang dicurigai akan dibongkar dan dikembalikan ke EMPU dengan penerbitan Berita Acara (BA) jika memang kargo ditolak/tidak lolos *x-ray*. Kemudian, *acceptance* akan melakukan *input* data pada sistem.
- 14) Kargo yang sudah lolos *x-ray* akan dimuat dan disusun (proses *build up*) ke *baggage cart* dan pallet sesuai dengan nomor penerbangan pesawat serta penempatan kargo pada *staging area*.
- 15) *Baggage cart* dan pallet akan ditarik menggunakan *Baggage Towing Tractor* (BTT) ke *apron area*.
- 16) Porter akan menyerahkan manifest kargo sesuai nomor penerbangan ke pihak *ground handling/airlines*.
- 17) Kargo akan di-*loading* ke dalam bagasi pesawat.

4.3.2 Prosedur Penanganan *Domestic Cargo Incoming General Cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi

Berikut ini merupakan *output* penelitian terkait prosedur penanganan *domestic cargo incoming general cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi KC Surakarta yang peneliti buat berdasarkan hasil penelitian yang sudah dibahas:



Gambar 4. 20 Flowchart Domestic Cargo Incoming
Sumber: Data penelitian yang diolah, 2025

Dari *flowchart* di atas maka dapat dilihat bahwa penanganan *domestic cargo incoming* di PT Integrasi Aviiasi Solusi ialah sebagai berikut:

- 1) Ketika pesawat *landing*, maka akan dilakukan *unloading* kargo oleh pihak *ground handling* lalu kargo *incoming* dimasukkan ke *baggage cart*
- 2) Penarikan kargo menggunakan *Baggage Towing Tractor* (BTT) untuk dibawa ke gudang *incoming* di TK sekaligus serah terima barang dan dokumen.
- 3) *Acceptance* menerima dokumen (SMU, *manifest* kargo, dan dokumen lain) serta melakukan pengecekan kargo *incoming* sesuai data *manifest* yang ada dengan fisik barang yang datang, dan menerbitkan Tanda Terima Barang (TTB).
- 4) Kemudian *acceptance* akan melakukan penginputan data *incoming cargo* pada sistem IAS dan melakukan konfirmasi penerimaan barang di sistem *airline*.
- 5) Porter akan memisahkan kargo sesuai *customer* EMPU untuk dimasukkan ke armada EMPU yang bersangkutan.
- 6) Staf EMPU akan menerima informasi kargo *incoming* sesuai dengan maskapai yang telah mendarat dari petugas Terminal Kargo (TK) maupun dapat mengeceknya di website Sitex Reborn bagian *Incoming*.
- 7) Staf EMPU akan membuat tiket SPB pada website CIS untuk pengambilan kargo *incoming*.
- 8) Pengambilan kargo di Gudang *Incoming* dan dibawa ke EMPU untuk diserahkan kepada *customer* sesuai dengan nomor SMU yang sudah ditunjukkan kepada staf EMPU ketika pengambilan kargo di EMPU.

- 9) Pembuatan *invoice* pembayaran dan *customer* melakukan pembayaran biaya pengambilan barang (biaya gudang) dan biaya admin secara tunai maupun non tunai. Kemudian barang akan diserahkan kepada *customer*.