

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Logistik merupakan serangkaian usaha yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan dalam proses pemindahan produk, baik itu barang, jasa, energi, maupun sumber daya lainnya, dari titik awal hingga sampai ke pengguna akhir. Dalam konteks ini, logistik juga dapat diartikan sebagai pengelolaan, pemindahan, dan penyimpanan barang jadi yang dilaksanakan oleh penyedia kepada konsumen. Proses ini melibatkan pengaturan dan pengiriman barang dari tahap awal hingga tiba di tangan pelanggan, dengan seluruh aktivitas tersebut terintegrasi dalam satu rantai pasokan. (Sutini dan Wismana, 2021).

Jasa pengiriman barang memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi, terutama dalam sektor angkutan barang melalui udara. Dengan pesatnya perkembangan transportasi yang disertai Seiring dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, makin banyak perusahaan jasa pengiriman bermunculan di berbagai bidang. Untuk meningkatkan efisiensi dalam penanganan pengiriman, Modernisasi sarana bukan satu-satunya kekuatan utama perusahaan-perusahaan ini, tetapi juga menjalin kerjasama dengan berbagai pihak lain. Hal ini bertujuan untuk memperluas jaringan dan meningkatkan sistem kinerja mereka, sehingga pelayanan yang diberikan semakin optimal (Pramesty, 2023).

Layanan logistik di Indonesia terus tumbuh seiring kemajuan infrastruktur dan meningkatnya aktivitas bisnis. Bandara kini bukan sekadar lokasi pendaratan dan lepas landas pesawat, tetapi juga telah bertransformasi menjadi pusat bisnis. Kini, layanan logistik dituntut makin andal untuk menjangkau pengiriman ke berbagai daerah, bahkan yang terpencil sekalipun. Laju perkeonomian yang cepat harus diimbangi dengan sistem distribusi yang efisien. Dengan Indonesia sebagai negara kepulauan, pengiriman barang menjadi tantangan tersendiri. Oleh karena itu, munculnya layanan pengiriman kargo menjadi sangat relevan (Pramesty, 2023).

Menurut catatan International Air Transport Association (IATA) tahun 2005, kargo udara merujuk pada semua barang yang diangkut menggunakan pesawat udara dan dikirim berdasarkan catatan pengiriman kargo udara yang ditandai dengan Surat Muatan Udara (Airway Bill). Namun, kargo udara tidak mencakup surat-surat pos, barang-barang yang diangkut berdasarkan perjanjian konvensi pos internasional, Begitu pula dengan bagasi penumpang yang masuk dalam tiket atau yang dicatat sebagai bagasi tercatat (check baggage). Penanganan kargo biasanya diklasifikasikan ke dalam dua kategori besar, yaitu kargo umum (*general cargo*) dan kargo khusus (*special cargo*). IATA menyebutkan bahwa kargo terdiri dari *general cargo*, *special shipment*, serta *special cargo product* (Pandhiaga dkk., 2020).

Kargo yang masuk di terminal PT. Angkasa Pura Logistik Semarang dikelompokkan menjadi dua berdasarkan cara penanganannya, yaitu *General cargo* dan *Special Cargo*. Barang yang termasuk *General cargo* adalah kiriman biasa tanpa kebutuhan penanganan khusus. Meskipun demikian, barang-barang ini

tetap harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan, termasuk faktor keamanan. Kategori *General cargo* mencakup barang-barang seperti peralatan kantor, peralatan olahraga, pakaian, garmen, dan kebutuhan rumah tangga.

Sementara itu, barang yang termasuk dalam Special Cargo harus ditangani secara khusus. Kargo ini dapat diangkut melalui pesawat udara dengan ketentuan penanganan yang sesuai standar dari IATA (International Air Transport Association). Beberapa contoh barang yang masuk dalam kategori Special Cargo meliputi: AVI (hewan hidup), DG (barang berbahaya), PER (barang mudah rusak), VAL (barang berharga), VUN (barang yang rentan), LHO (organ manusia hidup), dan HUM (jenazah manusia). Special Cargo merupakan jenis kargo yang memerlukan perlakuan serta persyaratan yang khusus. (Nurzady, dkk., 2022).

Marine product merupakan bagian dari *special cargo* yang menggabungkan kategori klasifikasi ikan yang mudah rusak. Pengiriman marine ini mencakup berbagai komoditas hewan hidup, antara lain ikan segar seperti jenaha, kuro, kakap, bawal putih, tenggiri, kerapu, bawal hitam, dan udang putih (Darmawan, 2022). Produk-produk ini biasanya termasuk dalam kategori *special cargo perishable* karena kondisi alaminya yang rentan terhadap kerusakan jika tidak ditangani dengan baik, terutama selama proses pengiriman. Kargo *marine product* mencakup berbagai hasil yang diperoleh dari laut, baik berupa produk tangkapan seperti ikan, kerang, dan udang, maupun produk lain dari sumber daya kelautan. Pengiriman kargo *marine product* sering kali memerlukan penanganan khusus, mengingat sifatnya yang mudah rusak dan kebutuhan akan pengaturan suhu yang tepat sepanjang proses pengiriman.

Berada di bawah naungan PT Angkasa Pura I (Persero), APLog berfokus pada layanan logistik, terminal kargo, *regulated agent*, serta *general sales agent*. Dikenal sebagai salah satu perusahaan logistik besar di Indonesia, PT Angkasa Pura Logistik melayani pengiriman barang lewat udara, termasuk produk *marine cargo*. Dalam menjalankan pengiriman kargo *marine product*, perusahaan ini senantiasa memperhatikan berbagai aspek penting, seperti infrastruktur, teknologi, standarisasi, dan kerjasama.

Efektivitas dalam penanganan pengiriman *marine product* menjadi sangat krusial bagi PT Angkasa Pura Logistik, karena hal ini berpengaruh langsung terhadap kualitas dan keamanan kargo yang dikirim. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa *marine product* sampai di tujuan dalam keadaan segar dan mutu terjaga, serta diproses dan dikirim tanpa keterlambatan. Dalam rangka meningkatkan efektivitas pengiriman produk laut, PT Angkasa Pura Logistik harus memperhatikan fasilitas penyimpanan yang memadai dan proses pengolahan barang yang sesuai. Selain menjamin kualitas barang sesuai dengan standar negara tujuan, mereka juga perlu membangun kerja sama strategis dengan perusahaan-perusahaan terkait, seperti maskapai dan jasa ekspedisi.

Saat ini belum tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku untuk *Cold Storage* di area pergudangan Terminal Kargo Domestik Cabang Semarang. Menjaga kesegaran dan kualitas produk laut memerlukan kondisi penanganan yang sesuai, terutama dalam hal suhu, kelembaban, dan ventilasi. Kesalahan dalam penanganan dapat berujung pada penurunan mutu, pembusukan barang, serta kerugian secara finansial. Untuk memperbaiki penanganan, penting

melakukan analisis terhadap efektivitas pengiriman *marine product* di kantor cabang PT Angkasa Pura Logistik Semarang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ada temuan masalah Penanganan *special cargo marine product* pada proses kegiatan pengirimannya, terdapat beberapa kendala dalam proses penanganan *special cargo marine product* yaitu, tidak adanya fasilitas penyimpanan yang khusus (*cold storage*), yang menyebabkan ketika terjadinya keterlambatan pengiriman kargo *marine product*, produk olahan laut akan mengalami penurunan kualitas dan tidak segar dan bisa juga membusuk. Hal ini berpotensi besar menyebabkan kargo dapat ditolak oleh maskapai penerbangan karena menimbulkan bau busuk. Tanpa adanya kolaborasi yang kuat dengan maskapai penerbangan dan perusahaan pengiriman, penanganan *special cargo marine product* menjadi kurang optimal.

Salah satu hambatan dalam pengiriman kargo *marine product* adalah terbatasnya jumlah maskapai penerbangan yang tersedia dan mampu menangani jenis kargo tersebut, sehingga kerja sama dengan maskapai menjadi kurang maksimal. Hal serupa terjadi juga pada Perusahaan pengiriman, dimana perusahaan pengiriman tidak mengikuti standar operasional pengiriman yang sudah di tetapkan oleh PT. Angkasa pura logistic seperti, dokumen yang tidak lengkap. Dokumen yang diperlukan untuk pengiriman *Special Cargo marine product*, yaitu pemberitahuan tentang isi (PTI) *Air way Bill* (AWB), Nota Pelayanan Ekspor (NPE), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) *Packing list /Invoice dokumen, Health certificate For Fish And Fishery Product*. Dokumen yang tidak dilengkapi oleh perusahaan terkait yaitu sertifikat karantina ikan

dimana ketika tidak ada sertifikat karantina ikan maka dokumen pengiriman tidak akan lengkap dan otomatis tertolak oleh maskapai penerbangan.

Ketidaksesuaian antara standar *packaging* kargo *marine product* dengan SOP, terutama penggunaan styrofoam yang tidak sesuai ukuran dan standar, dapat menyebabkan masalah yang signifikan. Selain itu, ketidaksesuaian dalam *packaging* bagian dalam, seperti tidak adanya lembar plastik yang telah ditentukan ketebalan dan jumlahnya, berpotensi menyebabkan kerusakan pada kemasan. Hal ini dapat mengakibatkan kebocoran pada styrofoam, yang memungkinkan air es di dalam kargo keluar dan menimbulkan bau tidak sedap. Pengemasan yang tidak sesuai ini bukan hanya berpengaruh pada kualitas produk, tetapi juga dapat menyebabkan kerugian selama proses pengiriman.

Table 1.1 Pengiriman *special cargo marine product* 2023

Bulan	Pengiriman <i>Special Cargo Marine Product</i>	Gagal Terbang/Tertolak
Januari	652 Coli	10 Coli
Februari	489 Coli	9 Coli
Maret	359 Coli	10 Coli
April	402 Coli	16 Coli
Mei	340 Coli	13 Coli
Juni	698 Coli	24 Coli
Juli	713 Coli	18 Coli
Agustus	558 Coli	20 Coli
September	381 Coli	19 Coli
Oktober	590 Coli	20 Coli
November	687 Coli	21 Coli
Desember	602 Coli	23 Coli
Total	6471 Coli	203 Coli

Sumber: PT. APLOG Semarang, 2023

Hasil penanganan pengiriman special cargo *marine product* tahun 2023 di Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Semarang dapat dilihat pada tabel di atas. PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang mengalami penolakan pengiriman hampir setiap bulan. Pada tahun 2023, jumlah *special cargo marine product* yang diproses mencapai 6.471 koli. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1, selaku Supervisor Terminal Kargo, kegagalan pengiriman kargo yang ditolak, seperti yang tercantum dalam tabel diatas, mengakibatkan kerugian 5% bagi perusahaan Angkasa Pura Logistik. Berdasarkan Tabel 1.1, selama tahun 2023, PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang telah menangani pengiriman special cargo marine product sebanyak 6.471 koli. Dari jumlah tersebut, sebanyak 203 koli mengalami penolakan atau gagal terbang oleh pihak maskapai penerbangan. Penolakan ini disebabkan oleh beberapa faktor utama, antara lain ketidaksesuaian standar pengemasan dengan SOP perusahaan, kelengkapan dokumen pengiriman yang kurang terutama pada sertifikat karantina ikan, serta belum tersedianya fasilitas *Cold Storage* yang memadai di Terminal Kargo Domestik.

Permasalahan ini menjadi hambatan serius bagi perusahaan karena mengganggu kelancaran operasional pengiriman dan mengakibatkan kerugian waktu maupun biaya tambahan untuk perbaikan pengiriman. Supervisor Terminal Kargo, dalam hasil wawancara, juga menegaskan bahwa penolakan kargo oleh maskapai—baik dalam jumlah kecil seperti satu koli maupun dalam jumlah besar seperti sepuluh koli atau lebih—tetap menjadi masalah yang signifikan bagi perusahaan. Hal ini disebabkan karena setiap koli yang ditolak menimbulkan konsekuensi tambahan berupa biaya operasional, waktu tunggu, serta potensi

kerusakan barang yang dapat menurunkan kualitas marine product tersebut. Tingginya angka kargo yang ditolak turut berdampak terhadap pendapatan perusahaan, di mana kerugian akibat kargo gagal terbang diperkirakan mencapai 5% dari total potensi pendapatan perusahaan pada tahun tersebut. Kondisi ini mencerminkan perlunya peningkatan dalam hal standarisasi pengemasan, kelengkapan dokumen, serta penyediaan fasilitas pendukung seperti *Cold Storage* guna menekan angka penolakan kargo oleh maskapai di masa yang akan datang.

Situasi ini tentunya berdampak negatif bagi kedua belah pihak, yakni pelanggan dan perusahaan. Untuk itu, perlu ada perbaikan dalam penanganan agar masalah ini bisa diatasi dan risiko masalah lain bisa ditekan seminimal mungkin. Untuk memastikan kargo *marine product* sampai dan diterima dalam keadaan baik, diperlukan penanganan khusus yang efektif serta penerapan SOP yang sesuai selama proses pengiriman (outgoing) dan penerimaan (incoming).

Efektivitas menunjukkan seberapa baik hasil pekerjaan memenuhi harapan. Jika pekerjaan dapat diselesaikan sesuai rencana, baik dalam hal waktu, biaya, dan mutu, maka pekerjaan tersebut dianggap efektif. Delapan indikator yang menjadi tolok ukur efektivitas meliputi ketepatan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan pengukuran, ketepatan dalam pengambilan keputusan, ketepatan berpikir, ketepatan pelaksanaan perintah, ketepatan tujuan, dan ketepatan sasaran.

Peneliti membatasi penggunaan indikator efektivitas pada lima dari delapan yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, yaitu: ketepatan waktu, ketepatan biaya, ketepatan pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, dan ketepatan dalam menentukan tujuan. Adapun ketepatan berpikir, ketepatan

pelaksanaan perintah, dan ketepatan sasaran tidak masuk dalam fokus penelitian ini karena alasan-alasan tertentu. Hal ini disebabkan oleh beberapa pertimbangan. Pertama, keterbatasan ruang lingkup penelitian yang berfokus pada aspek operasional pengiriman *special cargo marine product*, bukan pada tingkat manajerial atau strategis. Kedua, relevansi indikator yang digunakan disesuaikan dengan konteks dan objek penelitian yang berada di ranah teknis operasional, sehingga indikator yang lebih menekankan pada aspek perilaku individu dan pengambilan keputusan manajerial dianggap kurang tepat untuk dianalisis secara mendalam. Ketiga, penelitian ini menitikberatkan pada efektivitas proses penanganan pengiriman, bukan pada penilaian kinerja individu atau sistem organisasi secara menyeluruh. Selain itu, data tambahan juga dihimpun melalui observasi lapangan dan sesi wawancara lebih banyak mendukung analisis terhadap lima indikator yang digunakan, sedangkan tiga indikator lainnya tidak memiliki data yang cukup representatif untuk ditelaah lebih lanjut. Oleh karena itu, penggunaan lima indikator dinilai paling relevan dan sesuai dengan kebutuhan serta fokus penelitian ini.

Dengan latar belakang tersebut, peneliti memilih untuk meneliti topik yang berjudul “Efektivitas Penanganan Pengiriman *special cargo marine product* di PT Angkasa Pura Logistik Semarang”.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang di atas, penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

Dalam pelaksanaannya, pengiriman *special cargo marine product* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang masih menemui sejumlah tantangan.

Ketidaksesuaian antara proses penanganan dan SOP menjadi faktor penyebab terjadinya kendala tersebut. Dampak dari ketidaksesuaian tersebut mengakibatkan tertundanya proses pengiriman. Dengan demikian, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah proses penanganan pengiriman *Special kargo marine product* di PT Angkasa Pura Logistik Semarang?
2. Bagaimanakah efektivitas realisasi penanganan pengiriman *Special Cargo marine product* di PT Angkasa Pura Logistik Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses penanganan pengiriman *Special Cargo marine product* di PT Angkasa Pura Logistik Semarang?
2. Untuk mengetahui efektivitas realisasi penanganan pengiriman *Special Cargo marine product* di PT Angkasa Pura Logistik Semarang?

1.4 Kegunaan Penelitian

Tugas akhir ini disusun dengan harapan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat membantu penulis dalam mempelajari dan memahami teori mengenai penerapan efektivitas penanganan pengiriman *special cargo marine product* di PT. Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Semarang. Selain itu, penulis juga dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan serta memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Diploma IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Universitas Diponegoro.

2. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai bahan referensi sekaligus memperluas pengetahuan pembaca terkait efektivitas penanganan pengiriman *special cargo marine product* di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang.

3. Bagi Universitas

penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan wawasan civitas akademika Universitas Diponegoro, khususnya pada Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, mengenai efektivitas proses pengiriman *special cargo marine product* di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang.

4. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh SDM perusahaan sebagai acuan dan pertimbangan dalam mengevaluasi efektivitas penanganan pengiriman *special cargo marine product*.