

**ANALISIS PENANGANAN *GENERAL CARGO OUTGOING*  
DI PT ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG SEMARANG  
TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan  
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik**

**Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh:

Nama: Putri Fadhila Ardiansyah

NIM: 40011321650125

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

**2025**

## **MOTTO**

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)

Dan hanya kepada ALLAH lah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah,6-8)

## **PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini saya persembahkan sebagai ungkapan kasih dan cinta yang tak terbatas kepada:

1. Kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, kekuatan, dan kemudahan yang diberikan dalam setiap proses kehidupan, termasuk dalam penyusunan tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayah hebat saya, Agus Purwanto, dan terutama Mamah tersayang, Ratna Kishartati, yang telah melahirkan, membesarkan, serta senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan tiada henti dalam setiap langkah hidup saya.

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Penanganan *General Cargo Outgoing*  
di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang  
Nama : Putri Fadhila Ardiansyah  
NIM : 40011321650125  
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

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

Dosen Pembimbing:

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

NIP. 199107092018072001

  
(.....)

Dosen Penguji 1:

Dr. Dra. Luluk Fauziah M.Si.

NIP. 196705142018082001

  
(.....)

Dosen Penguji 2:

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

NIP. 199004122019031007

  
(.....)

Semarang, 20 Juni 2025

Ketua Program Studi

  
Titik Djumiarti S.Sos., M.Si  
NIP. 197009251994032001

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Putri Fadhila Ardiansyah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650125
3. Tempat / Tanggal Lahir : Kudus, 23 Februari 2003
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl. Kiangkat I Desa Burikan Baru No 636 RT 4  
/ RW 1 Kec. Kota Kab. Kudus

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul “**Analisis Penanganan *General Cargo Outgoing* di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang**” adalah benar – benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

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

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

Semarang, 11 Juni 2025



Putri Fadhila Ardiansyah  
NIM 40011321650125

## ABSTRAK

Di tengah arus globalisasi dan pesatnya pertumbuhan *e-commerce*, permintaan terhadap pengiriman barang yang cepat dan efisien melalui jalur udara semakin meningkat, menjadikan *general cargo* sebagai komponen vital dalam sistem logistik. Namun demikian, tingginya volume pengiriman sering kali menimbulkan tantangan operasional, seperti keterlambatan dan *offload cargo*, yang berdampak langsung pada kualitas layanan serta efisiensi proses distribusi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penanganan *general cargo outgoing* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam proses tersebut, serta merumuskan solusi yang tepat guna mendukung peningkatan performa operasional. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun prosedur penanganan telah mengikuti standar operasional, masih ditemukan hambatan seperti keterbatasan tenaga kerja, ketidaksesuaian dokumen, serta volume kargo yang tidak sebanding dengan kapasitas penanganan. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menyusun rencana aksi (*action plan*) sebagai *output* utama, yang memuat penetapan penanggung jawab untuk setiap solusi. Rencana aksi ini disusun secara sistematis dan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi alur kargo, mempercepat waktu layanan, memperkuat koordinasi lintas unit, serta menjadi acuan dalam perbaikan distribusi kargo udara secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *general cargo outgoing*, *general cargo*, keterlambatan kargo, *offload cargo*

## **ABSTRACT**

*Amid globalization and the rapid growth of e-commerce, the demand for fast and efficient air freight continues to rise, positioning general cargo as a vital component within the logistics system. However, the increasing volume of shipments often presents operational challenges, such as delays and offloaded cargo, which directly affect service quality and the efficiency of distribution processes. This study aims to analyze the handling of outgoing general cargo at PT Angkasa Pura Logistik Semarang Branch, identify the inhibiting factors in the process, and formulate appropriate solutions to support operational performance improvement. The research employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The findings reveal that although handling procedures follow standard operational protocols, obstacles such as limited manpower, document discrepancies, and an imbalance between cargo volume and handling capacity still frequently occur. Based on these findings, the researcher developed an action plan as the primary output, which outlines designated responsibilities for each proposed solution. This action plan was systematically formulated and is expected to enhance cargo flow efficiency, accelerate service time, strengthen inter-unit coordination, and serve as a reference for sustainable improvements in air cargo distribution processes.*

**Keywords:** *cargo delay, general cargo, offloaded cargo, outgoing cargo*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas Rahmat serta karunia-Nya penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul “**Analisis Penanganan *General Cargo Outgoing* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang**” dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sarjana Terapan Akhir (D-IV) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Diharapkan Tugas Akhir ini memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang operasional logistic.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof Dr. Suharmono, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof Dr. Ir. Budiyo, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik.
4. Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan kepada penulis dari awal hingga penyusunan Tugas Akhir dapat terselesaikan dengan baik.
5. Dr Dra. Luluk Fauziah M.Si selaku Dosen Penguji 1 dan Suwandi S.A.P., M.Si selaku Dosen Penguji 2.

6. Seluruh Bapak/Ibu dosen serta tenaga pendidik di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, yang telah mendidik dan membimbing saya dengan sepenuh hati selama menjalani masa perkuliahan.
7. Pimpinan PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang serta kepada seluruh karyawan perusahaan yang telah membantu penulis pada proses penelitian
8. Kedua Orang Tua penulis, Bapak Agus Purwanto dan Ibu Ratna Kishartati yang selalu memberikan ridho dan dukungan kepada penulis.
9. Teman-teman yang senantiasa memberi semangat, tawa, dan dukungan dalam setiap proses terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini.
10. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu

Penulis juga menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun. Akhir kata, penulis berharap semoga segala Upaya dan jerih payah yang telah dicurahkan dalam penyusunan tugas akhir ini mendapatkan ridho Allah SWT.

Semarang, 18 Juni 2025



Putri Fadhila Ardiansyah



## DAFTAR ISI

|                                                                                |      |
|--------------------------------------------------------------------------------|------|
| MOTTO.....                                                                     | i    |
| PERSEMBAHAN .....                                                              | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                                       | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....                                          | iii  |
| ABSTRAK .....                                                                  | iv   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                                          | v    |
| KATA PENGANTAR .....                                                           | vi   |
| DAFTAR ISI .....                                                               | viii |
| DAFTAR TABEL.....                                                              | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                            | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                          | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                                         | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                       | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                      | 9    |
| 1.3 Tujuan Masalah .....                                                       | 9    |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....                                                   | 9    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                                                   | 11   |
| 2.1. Kajian Teori.....                                                         | 11   |
| 2.1.1. Manajemen Operasional.....                                              | 11   |
| 2.1.2. Standar Operasional Prosedur.....                                       | 13   |
| 2.1.3. <i>Cargo Handling</i> .....                                             | 13   |
| 2.1.4. Klasifikasi Cargo.....                                                  | 14   |
| 2.1.5. <i>Cargo Outgoing</i> .....                                             | 16   |
| 2.2. Kajian Penelitian Terdahulu .....                                         | 20   |
| 2.2.1. Penelitian Miroslav Drljača <i>et al.</i> (2020) .....                  | 20   |
| 2.2.2. Penelitian Anriyani (2021).....                                         | 21   |
| 2.2.3. Penelitian Rahman <i>et al.</i> (2021).....                             | 22   |
| 2.2.4. Penelitian Sheila Monica Anggraeni dan Desiana Rachmawatii (2022) ..... | 22   |
| 2.2.5. Penelitian Sara Jovanovic dan Ivana Ivanovic (2022).....                | 23   |

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.6. Penelitian Adawiyah & Sihombing (2022).....                                                                  | 24 |
| 2.2.7. Penelitian Ako (2023).....                                                                                   | 25 |
| 2.2.8. Penelitian Noerhaeni dan Dewantari (2024).....                                                               | 26 |
| 2.2.9. Penelitian Fradana dan Albana (2024) .....                                                                   | 27 |
| 2.2.10. Penelitian Praveen Nath S dan Ram Krishna (2024) .....                                                      | 28 |
| 2.3. Alur Kerangka Penelitian .....                                                                                 | 34 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....                                                                                 | 35 |
| 3.1. Pendekatan Penelitian .....                                                                                    | 35 |
| 3.2. Fokus dan Lokasi Penelitian .....                                                                              | 36 |
| 3.3. Fenomena.....                                                                                                  | 36 |
| 3.4. Sumber Data Penelitian .....                                                                                   | 38 |
| 3.4.1. Sumber Data Primer.....                                                                                      | 38 |
| 3.4.2. Sumber Data Sekunder .....                                                                                   | 39 |
| 3.5. Penentuan Informan Penelitian.....                                                                             | 39 |
| 3.6. Instrumen Penelitian .....                                                                                     | 41 |
| 3.7. Teknik Pengumpulan Data.....                                                                                   | 42 |
| 3.7.1. Observasi .....                                                                                              | 42 |
| 3.7.2. Wawancara.....                                                                                               | 42 |
| 3.7.3. Dokumentasi .....                                                                                            | 43 |
| 3.8. Teknik Analisis Data.....                                                                                      | 43 |
| 3.9. Triangulasi Data.....                                                                                          | 46 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....                                                                         | 48 |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....                                                                            | 48 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                                                         | 48 |
| 4.1.2. VISI MISI PT Angkasa Pura Logistik .....                                                                     | 49 |
| 4.1.3. Struktur Organisasi PT Angkasa Pura Logistik.....                                                            | 49 |
| 4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....                                                                          | 54 |
| 4.2.1. Penanganan <i>General Cargo Outgoing</i> Di PT Angkasa Pura Logistik Semarang                                | 54 |
| 4.2.2. Faktor Penghambat Dalam Penanganan <i>General Cargo Outgoing</i> Di PT Angkasa Pura Logistik Semarang.....   | 62 |
| 4.2.3. Solusi Perbaikan Faktor Penghambat Penanganan <i>General Cargo Outgoing</i> Di PT Angkasa Pura Logistik..... | 75 |
| 4.3. <i>Output</i> Penelitian .....                                                                                 | 84 |

|                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.1. <i>Output</i> Penelitian Hambatan Keterlambatan Kargo Dalam Penanganan <i>General Cargo Outgoing</i> .....                | 85 |
| 4.3.2. <i>Output</i> Penelitian Hambatan Keterlambatan <i>Offload Cargo</i> Dalam Penanganan <i>General Cargo Outgoing</i> ..... | 90 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....                                                                                                 | 92 |
| 5.1. Kesimpulan .....                                                                                                            | 92 |
| 5.2. Saran .....                                                                                                                 | 94 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                                                                                              | 96 |
| LAMPIRAN .....                                                                                                                   | 99 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Data Terkait <i>Annual Report Outgoing General Cargo</i> 2024.....     | 5  |
| Tabel 1. 2 <i>Cargo Gagal Flight</i> Terminal Kargo PT Angkasa Pura Logistik..... | 7  |
| Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu .....                                      | 29 |
| Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian .....                                      | 37 |
| Tabel 3. 2 Data Informan.....                                                     | 41 |
| Tabel 4. 1 Solusi Dari Akar Masalah Keterlambatan Kargo.....                      | 76 |
| Tabel 4. 2 Solusi Dari Akar Masalah <i>Offload Cargo</i> .....                    | 82 |
| Tabel 4. 3 <i>Action Plan</i> Keterlambatan Kargo .....                           | 85 |
| Tabel 4. 4 <i>Action Plan Offload Cargo</i> .....                                 | 90 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian .....                                                       | 34 |
| Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data .....                                                           | 44 |
| Gambar 4. 1 Logo PT Angkasa Pura Logistik.....                                                   | 48 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura Logistik .....                                   | 50 |
| Gambar 4. 3 <i>Flowchart</i> Penanganan <i>General Cargo Outgoing</i> di EMPU .....              | 57 |
| Gambar 4. 4 <i>Flowchart</i> Penanganan <i>General Cargo Outgoing</i> Di Terminal Kargo<br>..... | 59 |
| Gambar 4. 5 Diagram <i>Fishbone</i> Keterlambatan Kargo .....                                    | 72 |
| Gambar 4. 6 Diagram <i>Fishbone Offload Cargo</i> .....                                          | 74 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| <b>Lampiran 1</b> Transkrip Hasil Wawancara..... | 99  |
| <b>Lampiran 2</b> Hasil Turnitin .....           | 108 |
| <b>Lampiran 3</b> Biodata Penulis .....          | 109 |
| <b>Lampiran 4</b> Surat Izin Penelitian.....     | 110 |
| <b>Lampiran 5</b> Dokumentasi Wawancara.....     | 111 |