

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang semakin maju saat ini, perkembangan teknologi dan informasi membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam bidang transportasi dan logistik. Kebutuhan akan mobilitas barang yang cepat dan efisien semakin meningkat seiring dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi dan perdagangan antar wilayah, baik domestik maupun internasional. Pengangkutan barang dari satu tempat ke tempat lain bukanlah hal yang mudah, dan memerlukan peralatan serta sistem yang memadai untuk memastikan barang sampai tujuan dengan aman dan tepat waktu.

Transportasi udara cargo memainkan peran penting dalam mendukung perdagangan global dan perkembangan ekonomi serta menciptakan jutaan lapangan pekerjaan. Dengan volume perdagangan yang mencapai lebih dari US\$6 triliun, yang berkontribusi sekitar 35% terhadap nilai perdagangan dunia, sektor ini menunjukkan betapa vitalnya transportasi udara dalam perekonomian global. Dengan demikian, transportasi udara cargo menjadi pilihan utama untuk produk tertentu yang memiliki nilai tinggi atau sifat yang memerlukan pengiriman cepat, seperti suku cadang darurat, dokumen penting, produk perishable seperti obat-obatan, makanan segar, dan bunga (Malagas et al. 2024)

Penanganan *general cargo outgoing* dalam industri penerbangan memerlukan regulasi yang ketat untuk memastikan efisiensi, keamanan, dan kepatuhan terhadap standar internasional. PT Angkasa Pura Logistik mengikuti pedoman dari *International Air Transport Association (IATA)* dalam *Airport Handling Manual*

(AHM). Kargo dibagi menjadi dua kategori: *general cargo* untuk barang umum yang tidak memerlukan penanganan khusus, dan *special cargo* untuk barang yang memerlukan penanganan khusus, seperti hewan hidup atau obatobatan dengan suhu terkendali. Pembagian ini memastikan penanganan yang aman dan efisien sesuai dengan standar internasional (IATA, 2024).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 53 Tahun 2017 tentang Pengamanan Kargo dan Pos menyebutkan bahwa yang diangkut dengan pesawat udara memberikan pedoman operasional terkait pengelolaan kargo di bandara untuk menjamin keamanan, efisiensi, dan ketepatan waktu. Regulasi ini menggarisbawahi pentingnya penerapan prosedur standar pada setiap tahap, termasuk pengangkutan, penyimpanan, hingga pengiriman kargo.

Perusahaan kargo udara saat ini dituntut untuk terus meningkatkan daya saing dengan menyediakan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar yang semakin kompetitif. Mengingat pesatnya perkembangan *e-commerce* saat ini perusahaan kargo udara memiliki peluang besar untuk memperkuat kerja sama dengan platform *e-commerce* dan menyediakan layanan pengiriman cepat secara *door-to-door* (Li, 2020). Perkembangan angkutan barang melalui udara semakin pesat, dan lebih tepat disebut cargo. Angkutan barang melalui jalur udara saat ini sangat digemari oleh masyarakat terutama untuk angkutan antar pulau, karena angkutan udara memiliki keunggulan yaitu hemat waktu transportasi udara didasarkan pada kesepakatan antara maskapai dan penumpang.

Menurut Anggraeni & Rachmawati (2022) mengungkapkan bahwa kelancaran pengiriman kargo sangat bergantung pada penanganan yang efisien dan terorganisir dengan baik. Salah satu masalah utama yang sering terjadi adalah

kekurangan sumber daya manusia yang memadai untuk menangani volume kargo yang besar, yang dapat menyebabkan keterlambatan dan kesalahan dalam pengiriman. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas dan efisiensi sumber daya manusia, serta perbaikan sistem pengelolaan kargo, menjadi langkah krusial untuk mengatasi tantangan ini dan memastikan kelancaran operasional dalam industri penerbangan.

Salah satu perusahaan yang berperan penting dalam industri transportasi udara yaitu PT Angkasa Pura Logistik, perusahaan ini menyediakan layanan *total baggage solution (TBS)*, kontrak logistik pergudangan, terminal kargo, ekspedisi muatan pesawat udara, siap *express*, dan *freight forwarder*. PT Angkasa Pura Logistik memiliki dua proses operasional dalam penanganan *cargo* yaitu *outgoing* dan *incoming*. Menurut Permatasiwi *et al.* (2021), *outgoing* merupakan proses pengiriman barang dari pelanggan yang akan dimuat ke pesawat yang memerlukan tahapan ketat karena risiko tinggi dalam proses pemuatan kargo. Sedangkan, penanganan *incoming* diartikan sebagai proses penerimaan *cargo* masuk dari bongkar muat pesawat yang baru datang, proses tersebut dapat dikatakan lebih praktis karena hanya menerima kargo yang datang.

PT Angkasa Pura Logistik berlokasi di terminal kargo Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang, yang merupakan salah satu bandara utama di pulau Jawa. Bandara ini menjadi gerbang masuk dan keluar kawasan Semarang serta sekitarnya, bahkan Provinsi Jawa Tengah. Di antara maskapai yang dilayani oleh PT Angkasa Pura Logistik adalah Garuda Indonesia, Citilink, Batik Air, dan Lion Air, dsb.

Untuk memastikan kelancaran pengiriman kargo udara, terdapat beberapa tahap kritis yang harus diperhatikan, mengingat tingginya risiko saat menaikkan

kargo ke pesawat, sehingga aspek keamanan menjadi prioritas utama. Hal-hal yang harus diperhatikan meliputi *air waybill*, kelengkapan dokumen, *marking*, *packing*, *labelling*, serta klasifikasi barang, apakah termasuk *general cargo* atau *special cargo*. Pemenuhan standar-standar ini tidak hanya penting untuk menjaga kelancaran dan keamanan pengiriman, tetapi juga untuk meminimalkan potensi risiko yang dapat mengganggu efisiensi operasional dan kualitas layanan pengiriman kargo.

Namun, dalam praktiknya, tantangan-tantangan seperti keterlambatan pengiriman kargo dan offload menjadi hambatan signifikan yang dapat mengganggu kelancaran operasional dalam industri penerbangan, terutama pada tahap-tahap kritis pengiriman yang melibatkan proses yang kompleks dan berisiko tinggi. Keterlambatan dan offload tidak hanya berpotensi mengganggu jadwal penerbangan, tetapi juga dapat merusak reputasi layanan dan menurunkan kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu untuk melakukan analisis mendalam terhadap penanganan pengiriman kargo,

khususnya dalam klasifikasi *general cargo*, untuk memastikan proses pengiriman yang lebih tepat, efisien, dan bebas dari potensi gangguan yang merugikan.

Tabel 1. 1 Data Terkait Annual Report *Outgoing General Cargo* 2024

BULAN	TAHUN 2023		TAHUN 2024	
	KOLI	GW (<i>Gross Weight</i>)	KOLI	GW (<i>Gross Weight</i>)
Januari	27.596	12.022,231	57.152	789.875
Februari	21.556	3.789,339	64.012	920.619
Maret	29.866	4.309, 603	71.290	1.032.751
April	31.530	4.487,1	60.084	773.769
Mei	27.126	3.528,53	72.658	919.731
Juni	34.476	4.390, 926	51.887	633.648
Juli	38.780	4.849, 25	107.215	1.265.126
Agustus	34.936	4.280, 932	93.034	1.146.221
September	50.439	59.746,556	88.161	1.095.688
Oktober	37.659	44.062,565	88.442	1.139.912
November	28.311	33.946,321	94.747	1.224.574
Desember	41.066	53.297,419	117.343	1.562.406
TOTAL	375.745 Koli	220.688,541 Kg	966.025 Koli	12.504.320 Kg

Sumber : PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang, 2025

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2024, pengiriman outgoing general cargo tercatat mencapai 966.025 koli, mengalami lonjakan signifikan dibandingkan dengan 375.745 koli pada tahun 2023. Peningkatan ini mencerminkan tingginya permintaan pengiriman kargo udara, yang dipicu oleh pesatnya perkembangan e-commerce dan meningkatnya kebutuhan akan pengiriman cepat dan efisien, menjadikan jalur udara sebagai pilihan utama. Kenaikan jumlah pengiriman dari tahun 2023 ke 2024 menunjukkan bahwa permintaan untuk kargo udara semakin tinggi, yang perlu diantisipasi dengan peningkatan kapasitas dan efisiensi operasional perusahaan.

Berdasarkan data dari petugas acceptance, Ridho, mencatat rata-rata 70-100 koli kargo di-offload setiap minggu, volume pengiriman yang tinggi berpotensi menyebabkan gangguan dalam sistem penanganan kargo. Jika tidak dikelola

dengan efisien, peningkatan volume ini dapat mengakibatkan keterlambatan pengiriman, menurunkan kualitas pelayanan, dan mengurangi kepuasan pelanggan.

Pengelolaan yang buruk terhadap proses offload dapat menyebabkan bottleneck dalam sistem, karena kargo yang sudah dimuat sering menjadi prioritas terakhir untuk dibongkar. Antrian dalam proses unloading ini memperlambat pengiriman dan membuat keterlambatan sulit dihindari. Selain itu, tingginya volume kargo meningkatkan risiko kerusakan atau kehilangan barang akibat kesalahan dalam pengelompokan dan pengecekan.

Oleh karena itu, penting untuk mengoptimalkan efisiensi dalam penanganan kargo. Pengelolaan offload yang baik tidak hanya memastikan pengiriman tepat waktu, tetapi juga mengurangi kerugian dan meningkatkan kualitas pelayanan, yang berdampak positif pada efisiensi operasional dan reputasi perusahaan.

Tabel 1. 2 *Cargo Gagal Flight* Terminal Kargo PT Angkasa Pura Logistik

FLIGHT	TUJUAN	KOLI	KOMODITI	KET
ID-6341	CGK	3	Parfum	Termasuk kategori <i>Dangerous Good</i>
ID-6302	PKN	2	Tanaman	Termasuk kategori <i>Perisable Good</i> dan tidak ada surat karantina
JT-0908	UPG	3	Makanan	Termasuk kategori <i>Perisable Good</i> dan kemasan tidak sesuai
GA-0235	CGK	1	Senjata Api	Termasuk kategori <i>Dangerous Good</i>
QG-794	BDJ	2	Baterai	Termasuk kategori <i>Dangerous Good</i>
QG-793	BPN	2	<i>Spray</i>	Termasuk kategori <i>Dangerous Good</i>
QG-147	CGK	4	Tanaman	Termasuk kategori <i>Perisable Good</i> dan tidak ada surat karantina
JUMLAH		17 KOLI		

Sumber : PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang, 2024

Tabel 1.2 menunjukkan hambatan dalam proses pengiriman kargo udara, seperti barang yang digabung dalam satu karung namun tidak dapat diterima untuk pemeriksaan X-ray karena termasuk kategori barang khusus, serta adanya barang yang tidak diperbolehkan diangkut dalam bagasi pesawat. Selain itu, ketidakseimbangan antara jumlah tenaga kerja dan volume kargo yang harus dikelola juga menjadi faktor penting. Kurangnya tenaga kerja yang memadai dapat memperlambat alur operasional dan meningkatkan risiko kesalahan dalam penanganan, yang pada akhirnya mengganggu kelancaran pengiriman.

Data pada Tabel 1.2 diperoleh melalui dokumentasi dokumen berita acara yang diterbitkan oleh *Avsec (Aviation Security)*, yang mencatat kejadian *cargo*

gagal *flight* beserta alasan dilakukannya bongkaran terhadap barang yang tidak sesuai. Meskipun demikian, data tersebut belum sepenuhnya mencerminkan keseluruhan jumlah kejadian bongkaran yang terjadi setiap minggu. Berdasarkan wawancara dengan petugas staff operasional EMPU (Ekpedisi Muatan Pesawat Udara), Rudy menyebutkan dalam satu minggu rata-rata terdapat sekitar 30 hingga 40 koli kargo yang harus dibongkar ulang karena adanya pencampuran antara *general cargo* dan barang khusus, atau karena ketidaksesuaian jenis komoditi.

Seperti yang dijelaskan pada Tabel 1.2, kasus *cargo* yang *gagal flight* mengharuskan dilakukannya bongkaran terhadap karung yang tercampur dengan komoditas selain *general cargo*. Situasi ini menimbulkan permasalahan serius dalam penanganan, karena seluruh isi karung harus dipilah ulang secara manual oleh petugas. Tidak hanya menghabiskan waktu, bongkaran ini juga menambah beban kerja, meningkatkan risiko salah klasifikasi barang, hingga kemungkinan kerusakan pada muatan.

Permasalahan penanganan tersebut berdampak langsung pada terjadinya *late manifest*, yakni keterlambatan dalam proses penyusunan dokumen *manifest* penerbangan oleh petugas *acceptance*. Hal ini disebabkan karena data kargo tidak dapat segera divalidasi selama proses pemilahan berlangsung. Akibatnya, tahapan penanganan berikutnya yang lebih krusial seperti *build-up* dan *loading* akan terhambat, padahal waktu keberangkatan pesawat bersifat tetap dan tidak menunggu kesiapan kargo.

Perbaikan dalam aspek penanganan merupakan hal yang esensial dalam menjamin efisiensi operasional dan kualitas layanan. Keterlambatan dan offload

mencerminkan kelemahan dalam pengendalian operasional, yang apabila tidak ditangani secara tepat, dapat menurunkan kepercayaan pelanggan. Penanganan yang dilaksanakan sesuai prosedur akan berkontribusi terhadap peningkatan performa pengiriman dan keberlanjutan bisnis secara menyeluruh.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “**Analisis Penanganan *General Cargo Outgoing* di PT Angkasa Pura Cabang Semarang**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penanganan *general cargo outgoing* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang?
2. Apa saja faktor penghambat dalam penanganan *general cargo outgoing* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang, dan bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasinya?

1.3 Tujuan Masalah

1. Untuk menganalisis penanganan *general cargo outgoing* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor penghambat dalam penanganan *general cargo outgoing* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang serta merumuskan solusi yang tepat guna mengatasi hambatan tersebut.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

Diharapkan untuk mempelajari dan memahami teori analisis penanganan *general cargo* dalam proses *outgoing* di Angkasa Pura Logistik

kantor Cabang Semarang. Selain itu, diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama pendidikan serta memenuhi tugas akhir sebagai syarat kelulusan Program Studi Diploma IV Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.

2. Bagi Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik

Penelitian ini berpotensi mendukung peningkatan mutu pengajaran pada program studi terkait, melalui pembaruan pengetahuan dan pemahaman terhadap perkembangan terkini di bidang keilmuan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi landasan terjalannya kerja sama yang saling menguntungkan antara PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang dan program studi.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan dalam mengevaluasi operasional penanganan pengiriman *general cargo*. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan saran konstruktif bagi PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang guna mendukung pengembangan dan peningkatan kinerja perusahaan secara berkelanjutan