

**ANALISIS TINGKAT PENCAPAIAN *SERVICE LEVEL AGREEMENT*
(SLA) DALAM PROSES *CARGO HANDLING* PADA
PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) TBK TERMINAL KARGO
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA
TANGERANG
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 : Rafi Izhan Ramadhan

NIM : 40011322650002

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

2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“experience is the best teacher”

“Fa inna ma'al-usri Yusra, Inna ma'al-usri yusrā.

(setiap kesulitan pasti ada kemudahan)”

(Q.S Al-Insyirah 94:5-6)

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada orang tua yang selalu mendukung

Rafi dalam setiap perjalanan serta selalu mendoakan dan dukungan untuk

penyusunan Tugas Akhir ini

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam Proses *Cargo Handling* pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang

Nama : Rafi Izhan Ramadhan

NIM : 40011322650002

Program Studi : 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.

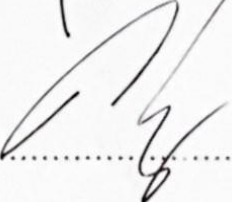
Dosen Pembimbing

Suwandi, S.A.P., M.Si
NIP 199004122019031007

(.....)

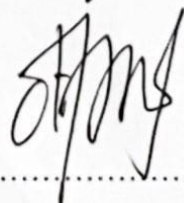
Dosen Penguji 1

Kholidin, S.Kom., M.Kom
NIP 1985103120180720001


(.....)

Dosen Penguji 2

Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si
NIP 1970092519940320001

(.....)

Semarang, 23 Juni 2026
Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik


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

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : ANALISIS TINGKAT PENCAPAIAN
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)
DALAM PROSES *CARGO HANDLING*
PADA PT GARUDA INDONESIA
(PERSERO) TBK TERMINAL KARGO
BANDAR UDARA INTERNASIONAL
SOEKARNO HATTA TANGERANG


Nama : Rafi Izhan Ramadhan
NIM : 40011322650002
Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan
Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan dinyatakan layak untuk diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Semarang, 2 Juni 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Suwandi, S. AP., M.Si

NIP 197009251994032001

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Rafi Izhan Ramadhan
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650002
3. Tempat/Tanggal Lahir : Palembang/23 Oktober 2004
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl. Tanjung Barangan Lr. Temiyang 1
RT 04/RW 03, Kec. Ilir Barat 1, Kel.
Bukit Baru, Palembang Sumatera
Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: Analisis Tingkat Pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) Dalam Proses *Cargo Handling* Pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

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

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

Semarang, 3 Juni 2026



Rafi Izhan Ramadhan
40011322650002

ABSTRAK

Dinamika pertumbuhan perdagangan lintas batas menempatkan angkutan kargo udara sebagai pilar krusial yang menuntut efisiensi waktu, ketepatan, dan keamanan tinggi. PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta (CGK) sebagai hub transit utama menerapkan *Service Level Agreement* (SLA) berbasis enam indikator utama guna menjaga konsistensi mutu layanan. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor determinan yang memengaruhi pencapaian SLA dalam proses cargo handling, serta mengevaluasi implikasinya terhadap kinerja operasional perusahaan. Data primer dan sekunder dihimpun melalui teknik observasi partisipatif, wawancara terstruktur bersama personel operasional, dan studi dokumentasi, yang kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi, penyajian, serta verifikasi data. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa realisasi pencapaian SLA Cargo Operation Station CGK sepanjang periode 2025 menunjukkan tren yang fluktuatif; target standar di atas 97% hanya mampu terpenuhi pada bulan Januari (97,2%) dan Oktober (97,5%). Kesenjangan ini dipicu oleh tiga dimensi kendala utama di lapangan: (1) Sumber Daya Manusia (pemahaman SOP, ketelitian, koordinasi antar-lini); (2) Fasilitas dan Peralatan (kesiapan alat penunjang darat); serta (3) Hambatan Operasional. Faktor operasional didominasi oleh fenomena kargo *offload* akibat keterbatasan kapasitas kompartemen pesawat yang mengutamakan prioritas bagasi penumpang dan bahan bakar (*fuel*) saat *peak season*, regulasi *cut-off time*, kendala cuaca, serta tingginya kasus irregularity (*overcarried*, *missing*, dan *damage*). Kegagalan pemenuhan target SLA ini berimplikasi langsung pada penurunan reputasi performa layanan di mata agen freight forwarder, eskalasi risiko klaim kerugian, serta potensi penyusutan pendapatan (*revenue loss*) korporasi akibat merosotnya kepercayaan pelanggan.

Kata Kunci : *Cargo Handling*, Kinerja Operasional, *Offload Cargo*, *Service Level Agreement*.

ABSTRACT

The dynamic growth of cross-border trade positions air freight as a crucial pillar demanding high time efficiency, accuracy, and security. PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cargo Terminal at Soekarno-Hatta International Airport (CGK), as a primary transit hub, implements a Service Level Agreement (SLA) based on six core indicators to maintain service quality consistency. This descriptive qualitative study aims to analyze the determinant factors influencing SLA achievement in the cargo handling process and evaluate its implications for the company's operational performance. Primary and secondary data were gathered through participant observation, structured interviews with operational personnel, and documentation studies, then analyzed via data reduction, display, and verification. The research findings reveal that the realization of SLA achievement for Cargo Operation Station CGK throughout the 2025 period exhibited a fluctuating trend; the standard target above 97% was only achieved in January (97.2%) and October (97.5%). This performance gap was driven by three main field constraints: (1) Human Resources (SOP compliance, work precision, cross-unit coordination); (2) Facilities and Equipment (ground support equipment readiness); and (3) Operational Obstacles. Operational challenges were dominated by offload cargo phenomena due to limited aircraft compartment capacity prioritizing passenger baggage and fuel during peak seasons, cut-off time regulations, weather anomalies, and high instances of irregularity (overcarried, missing, and damage). Failure to hit SLA targets directly implies a degradation of service reputation among partner freight forwarders, an escalation of claim risks, and a potential corporate revenue loss driven by plummeting customer trust.

Keywords: *Cargo Handling, Key Performance, Offload Cargo, Service Level Agreement.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Tingkat Pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) Dalam Proses *Cargo Handling* Pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tb Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang”**. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D4 (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro sekaligus Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik dan saran pada sidang Tugas Akhir.
3. Suwandi, S.A.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan membantu penulis selama penulisan Tugas Akhir.
4. Kholidin, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Penguji I yang telah

memberikan kritik dan saran pada sidang Tugas Akhir.

5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman baru kepada penulis selama menjalankan Program Pendidikan
6. Bapak Ryan Febrianda selaku Cargo Line Management Div Head yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melaksanakan Kegiatan Magang dan memudahkan penulis dalam mengumpulkan data untuk Tugas Akhir sekaligus menjadi informan penulis di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Unit Cargo Operation.
7. Ibu Terang Dyahning Maharani selaku Cargo Operation BO Coordinator Dept Head serta sebagai Pembimbing Lapangan dan informan penulis yang telah memberikan pengarahan dan masukan selama penulis melaksanakan Kegiatan Magang.
8. Seluruh Pegawai serta Staff PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Unit JK TOK dan sub unit JK TOKL-2 yaitu Mas Gredyon dan Mba Jihan yang telah membantu dalam proses pengumpulan data pada penyelesaian penelitian.
9. Kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat tanpa henti selama proses pembuatan Tugas Akhir ini berlangsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan, sehingga penulis terbuka untuk menerima kritikan dan saran yang bersifat membangun dari pembaca dalam memperbaiki Tugas Akhir ini.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca, khususnya mahasiswa D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Manajemen Logistik.....	10
2.1.2 Air Freight (Angkutan Udara).....	13
2.1.3 Cargo Handling	17
2.1.4 <i>Service Level Agreement</i>	22
2.1.5 Dinamika Operasional dan Standardisasi Kinerja Pelayanan Kargo	30
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	32
2.3 Alur Kerangka Pikiran	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Pendekatan Penelitian	49
3.2 Fokus dan <i>Locus</i> Penelitian	49
3.2.1 Fokus Penelitian	49

3.2.2 <i>Locus</i> Penelitian	50
3.3 Fenomena Penelitian.....	50
3.4 Sumber Data Penelitian	52
3.4.1 Sumber Data Primer.....	52
3.4.2 Sumber Data Sekunder.....	53
3.5 Penentuan Informan Penelitian.....	53
3.6 Instrumen Penelitian	54
3.7 Teknik Pengumpulan Data	55
3.7.1 Wawancara.....	55
3.7.2 Observasi.....	56
3.7.3 Dokumentasi	57
3.8 Teknik Analisis Data	57
3.8.1 Pengumpulan Data (Data Collection)	58
3.8.2 Reduksi Data (Data Reduction)	58
3.8.3 Penyajian Data (Data Display).....	58
3.8.4 Penarikan Simpulan dan Verifikasi.....	59
3.9 Triagulasi Data.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	61
4.1.2 Visi dan Misi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.....	63
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	64
4.1.4 Layanan yang ditawarkan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk	66
4.2 Hasil Penelitian	67
4.2.1 Faktor yang Memengaruhi Pencapaian <i>Service Level Agreement</i> (SLA) dalam Proses <i>Cargo Handling</i> di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk	67
4.2.2 Pencapaian <i>Service Level Agreement</i> (SLA) beserta Implikasinya dalam Proses <i>Cargo Handling</i> sebagai Indikator Operasional di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk	76
4.3 Output Penelitian	90
BAB V KESIMPULAN	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	96

DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Indikator Penilaian <i>Service Level Agreement</i> (SLA)	5
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3. 1 Fenomena Penelitian	50
Tabel 3. 2 Informan Penelitian	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pencapaian SLA Cargo Operation Station CGK	6
Gambar 4. 1 Logo PT Garuda Indonesia.....	61
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi JK TOK PT Garuda Indonesia	65
Gambar 4. 3 Cargo Onboard Performance	77
Gambar 4. 4 Cargo Onboard Performance	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Hasil Wawancara.....	102
Lampiran 2 Hasil Uji Turnitin.....	122
Lampiran 3 Biodata Peneliti.....	123
Lampiran 4 Dashboard POWER BI (Station CGK).....	124
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	125
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	126