

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor transportasi dan logistik memegang peran strategis dalam mengakselerasi pertumbuhan ekonomi, baik pada skala nasional maupun internasional (Sutrisno, 2021). Seiring dengan akselerasi arus perdagangan global saat ini, urgensi terhadap sistem distribusi barang yang responsif, tepat waktu, dan memiliki keandalan tinggi menjadi sebuah keniscayaan (Murphy & Knemeyer, 2022). Dalam menjawab tantangan kecepatan dan ketepatan pengiriman tersebut, transportasi udara hadir sebagai moda dengan keunggulan komparatif terbaik (Christoper, 2022). Oleh karena itu, industri penerbangan tidak lagi sekadar bertumpu pada pelayanan pergerakan penumpang, melainkan telah memperluas ekspansinya secara signifikan pada sektor angkutan kargo udara (*air freight*) (ICAO, 2023).

Angkutan udara berperan dalam mendukung distribusi barang yang membutuhkan kecepatan, ketepatan waktu, serta tingkat keamanan yang tinggi, terutama untuk komoditas bernilai tinggi, barang mudah rusak, dan kebutuhan logistik yang bersifat mendesak (IATA, 2022). Seiring dengan meningkatnya aktivitas perdagangan nasional maupun internasional, permintaan terhadap layanan kargo udara yang cepat dan berkualitas terus mengalami peningkatan (Wensveen, 2023). Hal ini sejalan dengan fenomena meningkatnya ekspektasi pasar terhadap efisiensi rantai pasok global yang didorong oleh pertumbuhan

perdagangan lintas batas yang menuntut efisiensi waktu dalam setiap rantai distribusinya (IATA, 2022).

Dalam operasional angkutan udara, kegiatan *cargo handling* merupakan salah satu proses yang sangat krusial. Proses ini mencakup serangkaian aktivitas mulai dari penerimaan barang, pemeriksaan dokumen, penanganan di gudang, hingga pemuatan ke pesawat (Sembiring & Ginting, 2022). Kelancaran dan ketepatan pelaksanaan *cargo handling* sangat menentukan keberhasilan pengiriman barang sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Apabila terjadi keterlambatan atau ketidaksesuaian prosedur dalam proses tersebut, maka dapat berdampak pada terganggunya alur distribusi, meningkatnya keluhan pelanggan, serta menurunnya kepercayaan terhadap penyedia jasa angkutan udara. Krusialnya proses *cargo handling* menunjukkan bahwa setiap tahapan penanganan kargo harus dilaksanakan secara terkoordinasi, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini dikarenakan aktivitas *cargo handling* tidak hanya berkaitan dengan proses pengiriman barang, tetapi juga menyangkut aspek keselamatan penerbangan, keamanan barang, serta efisiensi operasional di bandara (Sales, 2021). Setiap kesalahan atau keterlambatan dalam proses tersebut berpotensi menimbulkan dampak berantai terhadap kegiatan operasional lainnya.

Kegiatan *cargo handling* juga berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional maskapai secara keseluruhan. Proses pemuatan kargo yang tidak sesuai dengan perencanaan waktu dapat mempengaruhi jadwal keberangkatan pesawat dan berpotensi menyebabkan keterlambatan penerbangan (Wahyuni, 2022). Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan yang efektif,

pengawasan yang ketat, serta koordinasi yang baik antara seluruh pihak yang terlibat dalam proses penanganan kargo (Ashford et al., 2024).

Dalam praktiknya, berbagai tantangan operasional dapat muncul dalam kegiatan cargo handling, seperti tingginya volume pengiriman barang, keterbatasan sumber daya, hingga adanya kondisi operasional yang tidak terduga. Tantangan-tantangan tersebut menuntut adanya sistem kerja yang terstruktur serta penerapan standar pelayanan yang jelas agar proses penanganan kargo tetap berjalan secara optimal (Heizer et al., 2023).

Penerapan standar operasional dan indikator kinerja yang jelas menjadi sangat penting dalam kegiatan cargo handling. Standar tersebut berfungsi sebagai acuan dalam mengukur tingkat efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga setiap proses penanganan kargo dapat dilaksanakan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan (Slack & Brandon-Jones, 2021).

Dalam kegiatan operasional, memastikan kualitas layanan dan kinerja operasional tetap terjaga, perusahaan penerbangan menerapkan *Service Level Agreement* (SLA) sebagai salah satu indikator kinerja utama (Marrone & Kolbe 2021). *Service Level Agreement* (SLA) berfungsi sebagai standar pelayanan yang mengatur batas waktu, kualitas proses, serta tanggung jawab setiap pihak yang terlibat dalam kegiatan operasional (Keller & Hensel, 2022).

Dalam konteks *cargo handling*, SLA menjadi indikator penting dalam menilai kinerja yang bertujuan untuk memastikan setiap tahapan penanganan kargo berjalan sesuai dengan ketentuan dan target waktu yang telah ditetapkan

oleh perusahaan (IATA, 2022). *Service Level Agreement (SLA)* menjadi indikator penting dalam menilai kinerja operasional yang bertujuan untuk memastikan setiap tahapan penanganan kargo berjalan sesuai dengan ketentuan serta target waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan (IATA, 2022). SLA berfungsi sebagai standar pelayanan yang mengatur batas waktu penyelesaian setiap proses penanganan kargo, mulai dari penerimaan barang, pemeriksaan dokumen, proses penyimpanan di gudang, hingga pemuatan ke dalam pesawat udara (Chopra, 2022).

Penerapan SLA dalam kegiatan cargo handling juga berperan sebagai alat ukur dalam mengevaluasi tingkat efektivitas dan efisiensi operasional. Dengan adanya standar waktu yang jelas, perusahaan dapat memantau apakah setiap proses telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku serta mengidentifikasi potensi keterlambatan yang dapat mempengaruhi kelancaran operasional penerbangan. Selain itu, SLA juga membantu perusahaan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Harrison et al., 2022).

Penerapan SLA yang baik dapat meningkatkan akuntabilitas dan koordinasi antar unit kerja yang terlibat dalam proses penanganan kargo. Setiap pihak yang terlibat memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa proses penanganan dilakukan secara tepat waktu, aman, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Dengan demikian, penerapan SLA tidak hanya berfungsi sebagai indikator kinerja, tetapi juga sebagai upaya untuk menjaga

kualitas pelayanan serta meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan angkutan udara (Rushton et al., 2022).

PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta menjadi objek dalam penelitian ini untuk meninjau analisis operasional melalui pengamatan observasi lapangan. Terminal kargo tersebut merupakan pusat distribusi utama yang memiliki kompleksitas tinggi, terutama *station* Cengkareng yang menjadi merupakan pusat transit dari berbagai tujuan. Analisis terhadap pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) pada lokasi *station* Cengkareng untuk mengevaluasi konsistensi pelayanan kargo udara.

Berdasarkan hasil observasi, guna mendukung standar pelayanan, Kegiatan Cargo operation menerapkan 6 indikator penilaian *Service Level Agreement* (SLA) yang dijabarkan dalam tabel dibawah ini.

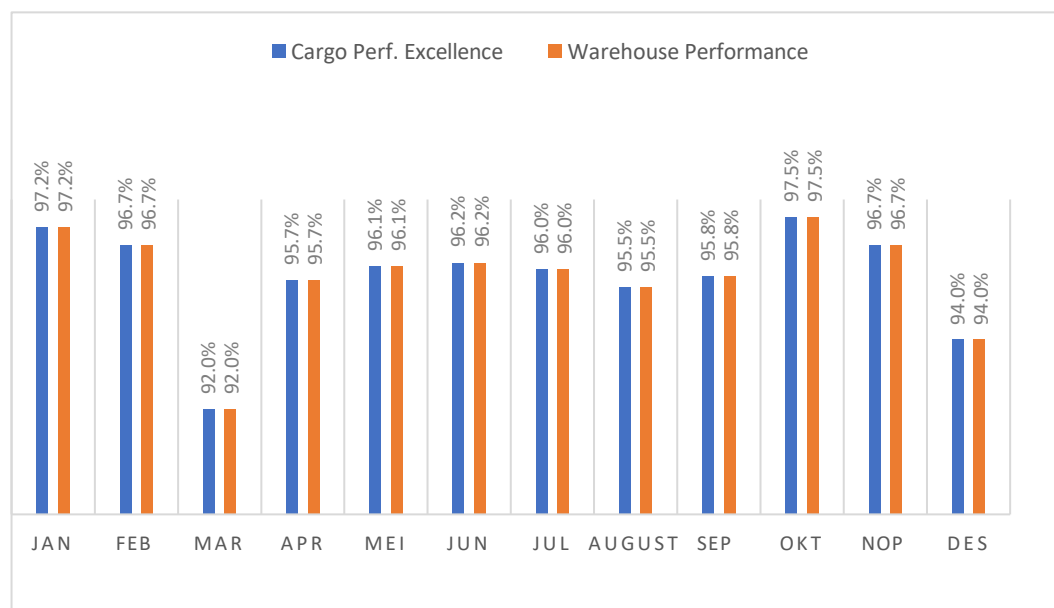
Tabel 1. 1 Indikator Penilaian *Service Level Agreement* (SLA)

No	Indikator	Pengertian
1	<i>Cargo on Board Performance</i>	Pengukuran total tonase (kg) yang berangkat pada hari yang sama.
2	<i>Updating DEP in System</i>	Pengukuran jumlah AWB outgoing dengan status DEP ≤ 24 jam setelah ATD/total AWB <i>outgoing</i> .
3	<i>Dep Speed in System</i>	Pengukuran jumlah penerbangan dengan status DEP ≤ 15 menit setelah ATD/total AWB <i>outgoing</i> .
4	<i>Updating RCF in System</i>	Pengukuran jumlah AWB dengan status RCF ≤ 24 jam setelah ATA/total AWB <i>incoming</i> .
5	<i>RCF Speed in System (Ground Handling)</i>	Waktu yang dibutuhkan <i>ground handling</i> untuk memproses cargo dari ATA (<i>Actual Time of Arrival</i>) hingga status RCF (<i>Received from Carrier</i>) maksimal 90 menit.
6	<i>RCF Speed in System (Warehouse)</i>	Waktu yang dibutuhkan proses ATA hingga RCF adalah 180 menit yang dilakukan oleh <i>ground handling</i> dan <i>warehouse operator</i> .

Sumber : Data Peneliti Diolah, 2025

Sebagai maskapai nasional, PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk berkomitmen menjaga daya saing dan mutu layanan kargo udara. Dalam aktivitas cargo handling, perusahaan menerapkan standar operasional dan indikator *Service Level Agreement (SLA)* sebagai instrumen pengukur kinerja. Implementasi SLA ini diorientasikan untuk memacu efektivitas kerja, memperkuat sinergi antarunit, serta menjamin kepuasan para agen freight forwarder yang memercayakan pemenuhan logistiknya secara cepat dan efisien. Tren pencapaian indikator tersebut sepanjang periode 2025 tersaji dalam grafik pemantauan berikut:

Gambar 1. 1 Grafik Pencapaian SLA Cargo Operation Station CGK



Sumber: Data Peneliti Diolah, 2025

Berdasarkan data pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa pencapaian *Service Level Agreement (SLA)* dalam proses *Cargo Handling* pada periode penelitian. Dapat diketahui, bahwa monitoring SLA yang mencapai diatas 97% tercapai pada bulan Januari 97.2% dan Oktober 97.5% . Sementara pada bulan lainnya, beberapa pencapaian SLA belum tercapai secara optimal.

Dalam pelaksanaan operasional di lapangan, pencapaian SLA tidak selalu berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan Observasi, ditemukan adanya beberapa kondisi yang berpotensi memengaruhi tingkat pencapaian *Service Level Agreement (SLA)* dalam proses *cargo handling*. Kendala tersebut meliputi dinamika kondisi operasional di lapangan seperti *delay* yang bisa disebabkan dari penumpang atau kargo. Terutama pada saat barang *offload* karena *high demand* daripada alat produksi pesawatnya yang tidak bisa mengangkut dikarekankan menyesuaikan jumlah penumpang dan *fuel*, dalam hal ini kargo termasuk barang last priority. Dan juga adanya *irregularity cargo* seperti kargo yang terbawa ke tujuan lain (*Overcarried Cargo*) akibat kelalaian pembongkaran, kesalahan administratif, dan masalah penjadwalan, serta adanya kehilangan (*missing*) atau kerusakan (*damage*).

Berdasarkan hasil wawancara dengan personil operasional, kondisi *offload cargo* dan *irregularity* cenderung terjadi pada periode tertentu, terutama pada saat *peak season* penumpang seperti libur Panjang atau hari besar keagamaan. Pada periode tersebut peningkatan jumlah penumpang menyebabkan bertambahnya bagasi yang diangkut sehingga kapasitas ruang kargo menjadi terbatas. Dampaknya *Service Level Agreement (SLA)* yang turun karena ketidaktepatan waktu yang berarti *performance* perusahaan atau layanan perusahaan di mata agent dilihat menurun. Dampaknya penurunan *Service Level Agreement (SLA)* berpengaruh pada reputasi *Service Level Agreement performance service cargo* akan menurun, *performance* menurunnya revenue perusahaan karena citra dan kepercayaan pelayanan akan menurun.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan perusahaan dengan implementasinya dalam kegiatan operasional cargo handling. Apabila kondisi ini tidak dikelola dan dievaluasi secara berkelanjutan, maka dapat berdampak pada penurunan kinerja operasional serta kualitas layanan kargo udara secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian yang mampu menganalisis secara mendalam tingkat pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya di lapangan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti memutuskan untuk mengambil judul “**Analisis Faktor Pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam Proses *Cargo Handling* pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta**”.

1.2 Rumusan Masalah

Pernyataan yang dirumuskan sebagai pedoman penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apa saja faktor yang menentukan pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses cargo handling di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk?
2. Bagaimana pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) beserta implikasinya dalam proses *cargo handling* sebagai indikator kinerja operasional di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi

pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses *cargo handling* di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

2. Menganalisis pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) serta implikasinya terhadap kinerja operasional dalam proses *cargo handling* di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian Tugas Akhir ini Adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan peneliti mengenai *Service Level Agreement* (SLA) dalam operasional *cargo handling*, serta dapat menjadi bekal peneliti memasuki dunia kerja.

2. Bagi Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan informasi yang bersifat aplikatif serta dapat memberikan pengetahuan dan informasi baru yang dapat digunakan sebagai alat bantu untuk penelitian yang akan datang.

3. Bagi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

Hasil penelitian ini diharapkan masukan terkait *Service Level Agreement* (SLA) dalam proses *cargo handling* yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam melakukan evaluasi guna meningkatkan kinerja operasional dan kualitas.