

**PROSEDUR PENANGANAN KARGO UDARA *OUTGOING* DENGAN  
KLASIFIKASI *GENERAL CARGO* PADA PT ANGKASA PURA LOGISTIK DI  
TERMINAL KARGO BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDRAL  
AHMAD YANI 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 : Lonika Theresia Tambunan

NIM : 40011320650029

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

**2024**

## **MOTTO**

Banyaklah rancangan di hati manusia, tetapi keputusan Tuhanlah yang terlaksana.

Amsal 19: 21

## **PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan peneliti menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Keluarga yang selalu tanpa lelah memberikan doa, dukungan, dan semangat. Terima kasih atas segala kasih sayang, arahan, dan cinta yang telah diberikan.

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Prosedur Penanganan Kargo Udara *Outgoing*  
Dengan Klasifikasi *General Cargo* Pada PT  
Angkasa Pura Logistik di Terminal kargo Bandar  
Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang  
Nama : Lonika Theresia Tambunan  
NIM : 40011320650029  
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:

Dr. Dra. Luluk Fauziah M.Si  
H.7. 196705142018082001

  
(.....)

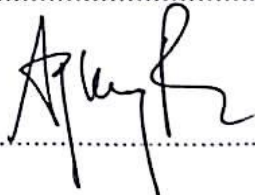
Dosen Penguji 1:

Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M  
NIP. 1960100111990031004

  
(.....)

Dosen Penguji 2:

Agung Budiarmo S.Sos., M.M  
NIP. 197112302001121001

  
(.....)

Semarang,

Ketua Program Studi



Dr. Edy Raharja, SE, M.Si.  
NIP. 197004251997021001

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Lonika Theresia Tambunan
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011320650029
3. Tempat /Tanggal Lahir : Sei Mangkei, 11 November 2002
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

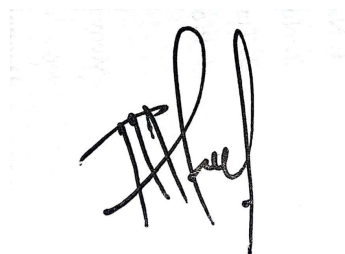
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulisdengan judul: **Prosedur Penanganan Kargo Udara *Outgoing* Dengan Klasifikasi *General Cargo* pada PT Angkasa Pura Logistik di Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah oranglain.

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,

Pembuat pernyataan



Lonika Theresia Tambunan

NIM. 40011320650029

## ABSTRAK

Penanganan kargo udara merupakan aspek penting dalam operasional bandar udara yang memerlukan prosedur yang efisien dan sesuai dengan peraturan untuk menjamin keamanan, keselamatan dan pengiriman tepat waktu. Kegiatan penanganan kargo udara yang terjadi di gudang mempunyai prosedur yang harus dilaksanakan dengan baik oleh petugas kargo dan pengirim kargo. Permasalahan dalam penelitian ini adalah penanganan kargo udara keluar dan kendala apa saja yang dihadapi selama proses penanganan kargo udara dengan *klasifikasi General Cargo*.

Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara dengan pihak terkait, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Triangulasi data menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Hasil dari penelitian ini adalah penanganan *general cargo* pada proses *outgoing* mempunyai metode yang dilakukan pihak terminal kargo antara lain penerimaan barang dengan melihat kondisi packingnya, kegiatan pembuatan dokumen lengkap berupa *Air Way Bill* dan Pemberitahuan Isi, kemudian proses penimbangan barang. dilanjutkan dengan pemeriksaan melalui mesin x-ray, hingga pemuatan ke dalam pesawat. Oleh karena itu, setiap penanganan yang melibatkan kargo dengan klasifikasi kargo umum harus dipertimbangkan secara matang setiap detailnya untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan.

**Kata Kunci:** prosedur penanganan, klasifikasi *general*, dan *cargo outgoing*

## ***ABSTRACT***

*Air cargo handling is an important aspect of airport operations that requires efficient and compliant procedures to ensure security, safety and timely delivery. Air cargo handling activities that occur in warehouses have procedures that must be carried out properly by cargo officers and cargo shippers. The problem in this study is the handling of outgoing air cargo and what obstacles are faced during the process of handling air cargo with the General Cargo classification.*

*The method used is qualitative descriptive research with data collection through direct observation, interviews with related parties, and documentation. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawn. Data triangulation uses source triangulation, technique triangulation, and time triangulation. The result of this study is that the handling of general cargo in the outgoing process has methods carried out by the cargo terminal, including the receipt of goods by looking at the packing conditions, the activity of making complete documents in the form of Air Way Bill and Notification of Contents, then the process of weighing the goods. Followed by an inspection through an X-ray machine, to loading into the aircraft. Therefore, any handling involving cargo with a general cargo classification must be carefully considered in every detail to minimize the possibility of errors.*

***Keywords :*** *procurement procedure, general classification, and cargo outgoing*

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama, marilah kita panjatkan Puji dan rasa syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah senantiasa memberikan segala nikmat, kekuatan, petunjuk, dan anugerah-Nya yang luar biasa. Semua nikmat ini begitu besar dan tak terhingga, sehingga penulis merasa sulit untuk mengungkapkannya dengan kata-kata. Dengan izin dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“Prosedur Penanganan Kargo Udara Outgoing Dengan Klasifikasi General Cargo pada PT Angkasa Pura Logistik di Terminal kargo Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang”** dengan lancar dan tepat waktu. Hadirnya Penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna menyelesaikan Program Studi Sarjana Terapan (D-IV) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan Penulisan Tugas Akhir ini, terdapat berbagai pihak yang senantiasa telah memberikan dukungan, bantuan, dan bimbingan yang sangat berarti kepada penulis, sehingga Penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis ingin sampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof Dr. Ir. Budiyono, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Dr. Dra. Luluk Fauziah M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah

memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kepada penulis dari awal hingga penyusunan Tugas Akhir dapat terselesaikan dengan baik.

5. Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M selaku Dosen Penguji 1 yang sudah memberikan arahan dalam penulisan Tugas Akhir.
6. Agung Budiatmo S.Sos., M.M selaku Dosen Penguji 2 yang sudah memberikan arahan dalam penulisan Tugas Akhir.
7. Seluruh Dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Pimpinan dan pegawai PT. Angkasa Pura Logistik Semarang, atas kesempatan untuk peneliti melakukan penelitian.
9. Ibu dan Ayah tersayang, terima kasih atas dukungan moril dan material serta kasih sayangnya yang senantiasa memberikan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik, masukan, dan saran dari pembaca yang bersifat konstruktif demi kemajuan pribadi penulis. Semoga dengan adanya Penulisan Tugas Akhir inidapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Semarang,  
Penulis



Lonika Theresia Tambunan  
40011320650029

## DAFTAR ISI

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL.....                             | i         |
| MOTTO.....                                     | ii        |
| PERSEMBAHAN.....                               | iii       |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                       | iv        |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                        | v         |
| SURAT PERNYATAAN.....                          | vi        |
| KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....         | vi        |
| ABSTRAK.....                                   | vii       |
| <i>ABSTRACT</i> .....                          | viii      |
| KATA PENGANTAR.....                            | ix        |
| DAFTAR ISI.....                                | xi        |
| DAFTAR TABEL.....                              | xv        |
| DAFTAR GAMBAR.....                             | xvi       |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                           | xvii      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                  | <b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang.....                       | 1         |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                      | 8         |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                    | 9         |
| 1.4. Kegunaan Penelitian.....                  | 9         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>            | <b>11</b> |
| 2.1. Kajian Teori.....                         | 11        |
| 2.1.1. Prosedur.....                           | 11        |
| 2.1.1.1. Pengertian Prosedur.....              | 11        |
| 2.1.1.2. Karakteristik Prosedur.....           | 12        |
| 2.1.1.3. Manfaat Prosedur.....                 | 12        |
| 2.1.2. Manajemen Operasional.....              | 13        |
| 2.1.2.1. Pengertian Manajemen Operasional..... | 13        |
| 2.1.2.2. Fungsi Manajemen Operasional.....     | 13        |
| 2.1.2.3. Pentingnya Manajemen Operasional..... | 14        |
| 2.1.3. Standar Operasional Prosedur (SOP)..... | 14        |

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.3.1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).....                   | 14        |
| 2.1.3.2. Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP).....                       | 15        |
| 2.1.3.3. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP).....                       | 15        |
| 2.1.4. <i>International Air Transport Association (IATA)</i> .....            | 16        |
| 2.1.5. Bandar Udara.....                                                      | 17        |
| 2.1.6. Pengertian <i>Cargo</i> .....                                          | 17        |
| 2.1.7. <i>Cargo Handling</i> .....                                            | 17        |
| 2.1.7.1. Pihak pengirim ( <i>shipper</i> ).....                               | 18        |
| 2.1.7.2. Pihak pengangkut ( <i>carrier</i> ).....                             | 18        |
| 2.1.7.3. Pihak penerima ( <i>consignee</i> ).....                             | 18        |
| 2.1.8. Klasifikasi <i>Cargo</i> .....                                         | 19        |
| 2.1.8.1. <i>General Cargo</i> .....                                           | 19        |
| 2.1.8.2. <i>Special Cargo</i> .....                                           | 19        |
| 2.1.9. <i>Cargo Outgoing</i> .....                                            | 21        |
| 2.1.9.1. Dokumen yang Diperlukan Untuk Kegiatan <i>Cargo</i><br>Domestik..... | 23        |
| 2.1.9.2. Dokumen <i>Cargo</i> .....                                           | 23        |
| 2.1.10. <i>Lost Cargo</i> (Hilang) dan <i>Damage Cargo</i> (Rusak).....       | 25        |
| 2.2. Kajian Peneliti Terdahulu (KPT).....                                     | 27        |
| 2.2.1. Penelitian Van Asch 2019.....                                          | 27        |
| 2.2.2. Penelitian Armanda (2020).....                                         | 27        |
| 2.2.3. Penelitian Anriyani (2021).....                                        | 28        |
| 2.2.4. Penelitian Nor Aida, dkk, (2021).....                                  | 28        |
| 2.2.5. Penelitian Intan Amelia, Virda (2022).....                             | 29        |
| 2.2.6. Penelitian Dipa (2022).....                                            | 29        |
| 2.2.7. Penelitian Sara Jovanovic, (2022).....                                 | 30        |
| 2.2.8. Penelitian Suhardono, dkk (2022).....                                  | 30        |
| 2.2.9. Penelitian Eyong Ako (2023).....                                       | 31        |
| 2.2.10. Penelitian Anggraeni, (2023).....                                     | 31        |
| 2.3. Alur Kerangka Penelitian.....                                            | 37        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                                         | <b>40</b> |
| 3.1. Pendekatan Penelitian.....                                               | 40        |
| 3.2. Fokus dan Lokasi Penelitian.....                                         | 41        |

|                                                                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.1. Fokus Penelitian.....                                                                                                    | 41        |
| 3.2.2. Lokus Penelitian.....                                                                                                    | 41        |
| 3.3. Fenomena.....                                                                                                              | 42        |
| 3.4. Sumber Data Penelitian.....                                                                                                | 43        |
| 3.4.1. Sumber Data Primer.....                                                                                                  | 43        |
| 3.4.2. Sumber Data Sekunder.....                                                                                                | 44        |
| 3.5. Penentuan Informan Penelitian.....                                                                                         | 44        |
| 3.6. Instrumen Penelitian.....                                                                                                  | 46        |
| 3.7. Teknik Pengumpulan Data.....                                                                                               | 47        |
| 3.7.1. Obsevasi.....                                                                                                            | 47        |
| 3.7.2. Wawamcara.....                                                                                                           | 47        |
| 3.7.3. Dokumentasi.....                                                                                                         | 48        |
| 3.8. Teknik Analisis Data.....                                                                                                  | 48        |
| 3.9. Triangulasi Data.....                                                                                                      | 52        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                              | <b>54</b> |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....                                                                                        | 54        |
| 4.1.1. Sejarah singkat PT Angkasa Pura Logistik.....                                                                            | 54        |
| 4.1.2. VISI dan MISI PT Angkasa Pura Logistik.....                                                                              | 56        |
| 4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....                                                                                      | 56        |
| 4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....                                                                                       | 61        |
| 4.2.1. Prosedur Penanganan Kargo Udara <i>Outgoing</i> dengan Klasifikasi<br><i>General</i> .....                               | 62        |
| 4.2.1.1. Proses Penerimaan Barang <i>General Cargo</i> Pemeriksaan<br>packing.....                                              | 65        |
| 4.2.1.2. Penimbangan pada Barang <i>Gerenal Cargo</i> .....                                                                     | 67        |
| 4.2.1.3. Kelengkapan Dokumen Pengiriman <i>General Cargo</i> .....                                                              | 68        |
| 4.2.1.4. Penempelan Label.....                                                                                                  | 70        |
| 4.2.1.5. Pemeriksaan <i>Cargo</i> Melalui <i>X-Ray</i> .....                                                                    | 71        |
| 4.2.1.6. Penarikan Kargo <i>Storage</i> .....                                                                                   | 72        |
| 4.2.1.7. <i>Build Up Cargo</i> Ke Pallet atau Gerobak.....                                                                      | 72        |
| 4.2.1.8. <i>Loading</i> Barang ke Bagasi Pesawat.....                                                                           | 73        |
| 4.2.2. Kendala dalam penaganan Prosedur Penanganan Kargo Udara <i>Outgoing</i><br>Dengan Klasifikasi <i>Genaral Cargo</i> ..... | 74        |

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| 4.2.2.1. Dokumen yang Tidak Lengkap.....          | 75        |
| 4.2.2.2. <i>Packing</i> Tidak Sesuai Standar..... | 76        |
| 4.2.2.4. <i>Off load</i> pada Pengiriman.....     | 80        |
| 4.3. <i>Output</i> Penelitian.....                | 83        |
| <b>BAB V.....</b>                                 | <b>86</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>                               | <b>86</b> |
| 5.1. Kesimpulan.....                              | 86        |
| 5.2. Saran.....                                   | 87        |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                              | <b>90</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1: Data Layanan <i>General Cargo</i> Tahun 2023 PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Semarang.....            | 6  |
| Tabel 1. 2: Data Penolakan <i>Outgoing General Cargo</i> Tahun 2023 PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Semarang..... | 7  |
| Tabel 2.1: Kajian Peneliti Terdahulu (KPT).....                                                                          | 32 |
| Tabel 3. 1: Matriks Fenomena Penelitian.....                                                                             | 42 |
| Tabel 3.2: Data Informan.....                                                                                            | 46 |
| Tabel 3.3: Teknik Analisis Data Kualitatif.....                                                                          | 50 |
| Tabel 4.1: Daerah Operasi Angkasa Pura Logistik.....                                                                     | 55 |
| Tabel 4. 2: Jabatan dan Tugas di PT Angkasa Pura Terminal Kargo.....                                                     | 58 |
| Tabel 1: Matriks Pedoman Wawancara.....                                                                                  | 90 |
| Tabel 2: Hasil Wawancara.....                                                                                            | 91 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1: Alur Kerangka Penelitian.....                                                        | 39 |
| Gambar 3. 1: Denah Terminal Kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani.....                           | 41 |
| Gambar 4. 1: Logo PT Angkasa Pura <i>Logistics</i> .....                                          | 54 |
| Gambar 4.2: Struktur Organisasi Terminal Kargo.....                                               | 57 |
| Gambar 4. 3: Prosedur Penanganan Kargo Udara <i>Outgoing</i> .....                                | 63 |
| Gambar 4. 4: Packing yang rusak.....                                                              | 77 |
| Gambar 4. 5: Barang Reject.....                                                                   | 79 |
| Gambar 4. 6: Berita acara penolakan <i>cargo</i> .....                                            | 79 |
| Gambar 4. 7: Barang <i>Offload</i> .....                                                          | 81 |
| Gambar 4. 8: <i>Flowchart</i> Prosedur Kargo <i>Outgoing</i> Klasifikasi <i>General Cargo</i> ... | 83 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Hasil Wawancara.....                 | 90 |
| Lampiran 2: Hasil Turnitin.....                  | 95 |
| Lampiran 3: Biodata Peneliti.....                | 96 |
| Lampiran 4: Surat Izin Penelitian.....           | 97 |
| Lampiran 5 : Surat Balasan Izin Penelitian.....  | 98 |
| Lampiran 6 : Dokumentasi Wawancara Informan..... | 99 |