

**Analisis Penerapan Prosedur Pengiriman Special Cargo
Melalui Jalur Udara Pada PT Angkasa Pura Logistik
Kantor 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 : Samudra Hulam Kamarulloh

NIM : 40011320650064

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

2024

MOTTO

Dalam hidup, akan ada masa-masa di mana tantangan datang tanpa henti, seolah-olah beban dunia menumpuk di pundak. Namun, jangan pernah putus asa, karena setiap cobaan adalah cara Allah untuk menguatkan dan mempersiapkan kita untuk pencapaian yang lebih besar.

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(Q.S Al-Baqarah:286)

Selalu libatkan Allah dalam setiap keputusan dan langkah hidup.

Percayalah pada Allah dalam segala keadaan. Ketika merasa tersesat, carilah petunjuk-Nya; ketika menghadapi kesulitan, mintalah bantuan-Nya; ketika segala sesuatunya tidak berjalan sesuai rencana, bersyukurlah kepada-Nya dan teruslah berdoa. Berbicara kepada Allah adalah kebiasaan yang sangat penting dan bermanfaat.

"Ingatlah Allah, maka Allah akan mengingatmu."

(Q.S Al-Baqarah:152)

"Ketika hamba-Ku memanggil-Ku, Aku akan segera menyambut panggilannya."

(Q.S Al-Baqarah:186)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT dan berkat dukungan serta doa dari mereka yang terkasih, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Dengan bangga, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua, yang tak pernah lelah mendoakan dan memberikan dukungan penuh dalam setiap langkah serta selalu memberi inspirasi untuk selalu bekerja keras.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Penerapan Prosedur Pengiriman *Special Cargo*
Melalui Jalur Udara Pada PT Angkasa Pura Logistik
Kantor Cabang Semarang

Nama : Samudra Hulam Kamarulloh

NIM : 40011320650064

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
Kholidin S.kom., M.Kom.
NIP. 197403122007011001



(.....)

Dosen Penguji 1
Riandhita Eri Werdani. S.M.B., M.S.M.
NPPU. H.7.19003312018072001



(.....)

Dosen Penguji 2
Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M
NIP. H.7.198510312018072001



(.....)

Semarang, 01 Agustus 2024

Ketua Program Studi



Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si

NIP. 1970045199701001

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Samudra Hulam Kamarulloh
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011320650064
3. Tempat/Tanggal Lahir : Klaten, 26 Mei 2002
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Kwagean 03/03, Borongan,
Polanharjo, Klaten, Jawa Tengah.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang saya tulis dengan judul “ : “Analisis Penerapan Prosedur Pengiriman Special Cargo Melalui Jalur Udara Pada PT Angkasa Pura Logistik Kantor 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 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.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 27 Juni 2024

Pembuat Pernyataan



Samudra Hulam Kamarulloh

NIM 40011320650064

ABSTRAK

PT Angkasa Pura Logistik (APLog) merupakan perusahaan logistik di Indonesia dengan fokus pada layanan *Regulated Agent*, *Terminal Kargo*, dan *General Sales Agent*. Sebagai *Freight Forwarder*, APLog memiliki kapabilitas untuk menangani pengiriman *Special Cargo* melalui transportasi udara dengan prosedur khusus untuk memastikan keselamatan dan keamanan kargo. Penelitian ini mengidentifikasi permasalahan penolakan kargo dalam penanganan pengiriman *Special Cargo* di PT Angkasa Pura Logistik yang disebabkan kekurangan dokumen dan ketidaksesuaian pengemasan akibat ketidaktahuan calon *shipper*. Tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi prosedur penanganan pengiriman *Special Cargo* di kantor cabang Semarang, dan mengidentifikasi prosedur pengiriman *Special Cargo* agar lebih efektif dengan metode *Fishbone* untuk mengurangi permasalahan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan metode *fishbone* untuk mengungkap faktor-faktor penyebab penolakan kargo di APLog Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan pengembangan *Standard Operating Procedures* (SOP) yang disesuaikan untuk *Special Cargo* yang berfokus pada edukasi pengirim mengenai persyaratan dokumen dan pengemasan. Penerapan rekomendasi ini tidak hanya meningkatkan kepatuhan pengirim terhadap prosedur yang ada tetapi juga meningkatkan efisiensi keseluruhan dalam pengiriman *Special Cargo* di PT APLOG Kantor Cabang Semarang.

Kata Kunci: *Special Cargo, Standar Operasional Prosedur, Angkasa Pura Logistik*

ABSTRACT

PT Angkasa Pura Logistik (APLog) is a logistics company in Indonesia focused on Regulated Agent services, Cargo Terminal, and General Sales Agent. As a Freight Forwarder, APLog has the capability to handle Special Cargo shipments via air transportation with specific procedures to ensure cargo safety and security. This research identifies issues related to cargo rejection in the handling of Special Cargo shipments at PT Angkasa Pura Logistik, caused by document deficiencies and improper packaging due to the shipper's lack of knowledge. The purpose of this study is to evaluate the procedures for handling Special Cargo shipments at the Semarang branch office and to identify more effective Special Cargo shipping procedures using the Fishbone method to reduce these issues. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed using the Fishbone method to uncover the factors causing cargo rejection at APLog Semarang. The study results indicate that the development of customized Standard Operating Procedures (SOPs) for Special Cargo, focusing on educating shippers about document requirements and packaging, leads to improved compliance with existing procedures and enhances overall efficiency in Special Cargo shipments at PT APLOG Semarang Branch Office.

Keywords: *Special Cargo, Standard Operating Procedures, Angkasa Pura Logistics*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir. Laporan ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan tugas akhir ini, terdapat banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro atas ketersediaanya untuk memberikan izin dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Edy Rahardja, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam melakukan penyusunan tugas akhir.
4. Bapak Kholidin S.kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, kemudahan dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Ibu Riandhita Eri Werdani. S.M.B., M.S.M., selaku dosen penguji, yang telah memberikan kritik dan masukan konstruktif yang sangat berguna dalam penyempurnaan laporan ini.

6. Ibu Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M, selaku dosen penguji, yang juga telah memberikan penilaian dan saran yang sangat berharga untuk meningkatkan kualitas laporan ini.
7. Bapak Agung Budiatmo, S.Sos., M.M. selaku Dosen Wali yang telah membantu selama masa perkuliahan.
8. Dosen program Studi manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
9. Ibu Kometa Noviyanti, sebagai Pembimbing Lapangan yang senantiasa mendukung dan membantu dalam penelitian tugas akhir ini.
10. Bapak Nuriman selaku Staff Logistik EMPU yang telah memberikan banyak ilmu tentang alur penanganan *Special Cargo* selama menjalani magang.
11. Terimakasih sebesar-besarnya untuk kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan serta doa yang tiada hentinya kepada penulis.

Di dalam penulisan tugas akhir ini masih terdaat banyak kekurangan, baik dari penyajiannya maupun materi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat untuk penulis dan pembaca lainnya.

Semarang, Juni 2024



Samudra Hulam Kamarulloh

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kajian Teori.....	9
2.1.1. Manajemen Operasional	9
2.1.2. Manajemen Perencanaan	10
2.1.3. Prosedur	11
2.1.4. Prosedur Penanganan Kargo	12
2.1.5. Standard Operasional Prosedur (SOP).....	13
2.1.6. Kargo	14
2.1.7. Transportasi Udara.....	15
2.1.8. Pengiriman Melalui Jalur Udara	16
2.1.9. Metode <i>Fishbone</i>	17
2.1.10. Surat Muatan Udara (SMU)	18
2.1.11. Klasifikasi Kargo.....	20
2.1.11.1. <i>General Cargo</i>	20
2.1.11.2. <i>Special Cargo</i>	20
2.1.12. Cargo Handling	22

2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	23
2.3. Alur Kerangka Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1. Pendekatan Penelitian	50
3.2. Fokus dan Lokasi Penelitian	51
3.3. Fenomena Penelitian	51
3.3.1. Penerapan.....	51
3.3.2. Prosedur Operasional Standar (SOP).....	51
3.3.3. <i>Special Cargo</i>	52
3.3.4. Pengiriman Melalui Jalur Udara	52
3.4. Sumber Data Penelitian	52
3.4.1. Data Primer	52
3.4.2. Data Sekunder	52
3.5. Penentuan Informan Penelitian	53
3.6. Instrumen Penelitian.....	56
3.7. Teknik Pengumpulan Data	56
3.7.1. Observasi	56
3.7.2. Wawancara	57
3.7.3. Dokumentasi	57
3.8. Teknik Analisis Data	58
3.8.1. Reduksi Data.....	58
3.8.2. Penyajian Data	58
3.8.3. Penarikan Kesimpulan	58
3.9. Triangulasi Data	59
3.9.1. Triangulasi Sumber.....	59
3.9.2. Triangulasi Waktu.....	59
3.9.3. Triangulasi Teknik.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	61
4.1.1. Sejarah PT Angkasa Pura Logistik	61
4.1.2. Bidang Usaha PT Angkasa Pura Logistik.....	63
4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan	66

4.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan	66
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	73
4.2.1.1. Prosedur Pengiriman <i>Special Cargo</i> Pada PT. Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Semarang.....	74
4.2.1.2. Prosedur pengiriman Special Cargo agar lebih efektif dengan metode Fishbone untuk mengurangi permasalahan.	89
4.3. Output Penelitian.....	101
BAB V PENUTUP	108
5.1. Kesimpulan.....	108
5.2. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengiriman Special Cargo bulan Juni-Oktober 2023	5
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	55
Tabel 4. 1 Permasalahan dan Sebab Akibat	93
Tabel 4. 2 Penyebab Permasalahan Penolakan Kargo	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Fishbone	18
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	61
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura logistik Kantor Cabang Semarang	68
Gambar 4. 3 Flowchart Pengiriman Special Cargo.....	75
Gambar 4. 4 Surat Keterangan Formalin	81
Gambar 4. 5 Surat Keterangan Kematian	82
Gambar 4. 6 Surat Izin Angkut Jenazah.....	83
Gambar 4. 7 Surat Karantina Hewan	84
Gambar 4. 8 Surat Karantina Tumbuhan	85
Gambar 4. 9 Diagram Fishbone	93
Gambar 4. 10 SOP Pengiriman Special Cargo.....	107