

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan adanya perkembangan zaman, bandara kini lebih dari sekedar lokasi untuk lepas landas dan mendaratnya pesawat udara, namun bandara juga berfungsi sebagai pusat aktivitas bisnis. Salah satu bidang yang memiliki prospek cerah adalah bisnis pengangkutan dan pengiriman barang, termasuk layanan pengiriman kargo udara. Kargo merupakan barang yang dibawa untuk diantarkan menuju tujuan pengiriman barang melalui moda transportasi udara menggunakan pesawat, jalur laut dengan kapal, maupun transportasi darat yang memanfaatkan truk kontainer, serta dikenakan tarif pengangkutan barang yang ditetapkan oleh pihak pengangkut dan dicatat dalam dokumen resmi seperti Surat Muatan Udara (SMU), yang digunakan dalam penerbangan domestik atau *Air Waybill* (AWB) yang digunakan dalam pengiriman internasional. Selain itu layanan pengiriman *cargo* memegang peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, dan menawarkan berbagai jenis pengiriman berdasarkan lokasi tujuan barang dalam melakukan pemasaran (AN et al., 2019).

Dengan adanya kemajuan teknologi yang pesat, terdapat banyak perusahaan yang kini berfokus pada pengiriman barang, khususnya dalam sektor kargo domestik. Selain berfungsi sebagai sarana transportasi untuk penumpang, jasa penerbangan juga menyediakan layanan pengiriman

barang dari bandara asal ke bandara tujuan. Ini dikenal sebagai pengiriman dengan jalur udara atau kargo udara. Di Indonesia, layanan pengiriman barang dengan kargo udara sudah dikenal dan tidak sedikit peminat oleh Masyarakat. Kargo udara menawarkan berbagai keunggulan terutama dari segi efektivitas waktu dan keamanan pengiriman selain itu dalam pengiriman kargo udara mampu mengangkut barang dalam jumlah besar hingga tiba di tujuan dengan tepat dan aman.

Perkembangan infrastruktur bandara dan peningkatan kapasitas pesawat kargo akan semakin memperkuat prospek ini, menjadikan angkutan udara sebagai pilihan utama untuk pengiriman barang dalam negeri dan internasional. *Cargo* adalah barang atau komoditas yang dikirimkan melalui berbagai moda transportasi seperti udara, laut, dan darat Indonesia, *cargo* mencakup berbagai jenis barang, mulai dari produk konsumsi, bahan baku industry, hingga barang berbahaya yang memerlukan penanganan khusus (Suhendar, 2020). Setiawati Rini (2020) mengungkapkan bahwa *cargo* merupakan segala jenis barang yang akan dikirimkan dari tempat asal menuju ke tempat tujuan untuk tujuan komersial, di Indonesia pengiriman *cargo* sangat penting untuk mendukung distribusi barang antar pulau dan mendukung aktivitas perdagangan dalam negeri serta ekspor-impor. *Cargo*, dalam konteks logistik dan transportasi di Indonesia, mengacu pada semua barang yang diangkut melalui jaringan transportasi nasional, baik melalui (darat, laut, maupun udara) *cargo* memainkan peran vital dalam rantai

pasokan dan perekonomian Indonesia, khususnya dalam distribusi barang ke daerah-daerah terpencil (Kurniawan, 2020).

Menurut IATA (*International Air Transport Association*) regulasi penanganan kargo harus diklasifikasikan berdasarkan jenis barangnya untuk memudahkan proses pengiriman dan memaastikan keamanan yaitu *general cargo* dan *special cargo* (Noerhaeni & Dewantari, 2024). Pada kategori *general cargo* yaitu jenis barang yang tidak diperlukan perlakuan khusus dan bukan berbahaya untuk keselamatan penerbangan, namun juga tetap memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan serta melengkapi aspek *safety*. Sedangkan untuk kategori *special cargo* merupakan jenis barang yang diperlukan penanganan khusus namun tetap dapat dikirim melalui angkutan udara serta memenuhi persyaratan khusus yang sesuai dengan peraturan IATA.

Menurut Nurzadqy, (2022) hal tersebut dilakukan karena barang dapat berakibat bahaya sehingga memerlukan pelaksanaan penanganan yang dilakukan mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah berlaku sebelumnya. Dalam proses penerimaan barang terdapat aspek penting yang harus diperhatikan meliputi: *Air Waybill*, dokumentasi, penandaan barang (*marking of package*), pengemasan (*packing*), pelabelan paket (*labelling of package*), serta klasifikasi barang apakah termasuk dalam kategori *General Cargo* atau *Special Cargo* (Wiguna, et al., 2020).

Sekian banyaknya perusahaan yang bergerak dalam bidang logistik, khususnya dalam pengiriman barang melalui kargo udara, terdapat perusahaan yang terkemuka di Indonesia yaitu PT Angkasa Pura Logistik (APLOG). Perusahaan ini merupakan anak usaha dari PT Angkasa Pura I (Persero) yang bergerak dalam bidang logistik. PT Angkasa pura Logistik berdiri sejak 5 Januari 2012. Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan meliputi terminal *cargo*, *regulated agent* (RA), total *baggage solution* (TBS), *freight forwarding*, *air freight*, kurir *express*, serta ekspedisi muatan udara. Tujuan layanan tersebut untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Perusahaan ini sudah berhasil mendominasi terminal kargo di berbagai kota di Indonesia, meliputi Batam, Jakarta, Semarang, Solo, Yogyakarta, Surabaya, Denpasar, Lombok, Kupang, Banjarmasin, Balikpapan, Makassar, Gorontalo, Kendari, Manado, Ambon, Biak, dan Jayapura. Selain itu, PT Angkasa Pura Logistik telah melebarkan operasinya ke luar negeri dengan membuka kantor cabang di Singapura (PT Angkasa Pura Logistik, 2023).

Pada perusahaan tersebut, terdapat kegiatan *outgoing general cargo*. Kegiatan *outgoing general cargo* merupakan proses perpindahan barang dari kota pengirim ke kota penerima, dengan jenis *cargo* general atau jenis *cargo* yang signifikan, karena barang yang dikirim merupakan barang yang akan diperjual belikan kembali dan merupakan barang yang digunakan setiap hari (Novembricho, 2022). Pada tahun 2024, khususnya dalam kurun waktu 6 bulan meliputi bulan Mei, Juni, Juli, Agustus, September,

Oktober, PT Angkasa Pura Logistik menangani 223,984 koli *general cargo*. Dengan jumlah yang cukup besar, diperlukan adanya penanganan kargo outgoing yang cepat, akurat, dan tentunya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya data produksi *outgoing general cargo* pada tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1 Data Penanganan Outgoing General Cargo Bulan Mei – Oktober 2024 PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta

Bulan	Jumlah Koli	CW (Charge Weight)
Mei	12.167	123.595 Kg
Juni	15.144	157.232 Kg
Juli	17.142	202.002 Kg
Agustus	24.809	257,376 Kg
September	21.984	239.783 Kg
Oktober	23.507	254.137 Kg
Total	223.984	1.234.125 Kg

*Sumber: Data Terminal Cargo PT Angkasa Pura Logistik
Cabang Yogyakarta, 2024*

Dalam keberjalan kegiatan proses *outgoing general cargo* tidak hanya terjadi kegiatan penanganan *outgoing general cargo* yang berjalan dengan lancar namun juga terdapat permasalahan yang terjadi dalam keberlangsungan kegiatan *outgoing*. Penolakan barang dalam proses *outgoing general cargo* pada PT Angkasa Pura Logistik cabang Yogyakarta pada bulan Mei hingga Oktober 2024 berjumlah 1.075 koli.

Tabel 1. 2. Data Penolakan *Outgoing General Cargo* Bulan Mei-Oktober 2024 PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta.

Bulan	Jumlah Koli
Mei	40
Juni	126
Juli	168
Agustus	277
September	261
Oktober	203
Total	1.075

Sumber: Data Regulated Agent & Empu PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta

Permasalahan ini terjadi pada barang konsolidasi ketika barang dalam proses x-ray terdapat barang yang terdeteksi berbahaya dimana barang tersebut termasuk dalam kategori *special cargo*, yang seharusnya terdapat dokumen pendukung khusus sesuai dengan regulasi IATA (*Internasional Air Trasport Association*), dalam permasalahan tersebut berdampak terganggunya proses pengiriman selain itu, barang tersebut tidak dapat diproses lebih lanjut sehingga barang tersebut akan dikembalikan kepada pemilik barang.

Permasalahan lain yang terjadi yaitu adanya ketidaksesuaian antara isi dalam dokumen PTI (Pemberitahuan Tentang Isi) dengan isi barang yang akan dikirim. Permasalahan tersebut dapat mengakibatkan barang tidak dapat dikirim karena tidak sesuai dengan peraturan dalam pengiriman barang melalui udara. Permasalahan tersebut menyebabkan terganggunya proses pengiriman *cargo* dimana petugas harus melakukan pembongkaran barang karena barang tersebut tentunya akan terdeteksi berbahaya ketika proses x-ray berlangsung.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis memilih untuk mengkaji topik dengan judul “**Analisis Proses Penanganan *Outgoing General Cargo* Dalam Muatan Udara di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta**” supaya bisa mengantisipasi adanya permasalahan yang menjadikan adanya penurunan kualitas pada pelayanan *outgoing general cargo* serta memiliki akibat fatal bagi perusahaan

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat adanya beberapa kendala dan permasalahan yang terjadi dalam peoses penanganan *cargo*. Situasi tersebut dapat menimbulkan risiko yang relatif besar pengaruhnya untuk perusahaan. maka dari itu, perlu adanya upaya untuk menganalisis lebih mendalam mengani potensi permasalahan yang muncul dalam proses penanganan *outgoing general cargo*. Ananlisis ini bertujuan agar perusahaan dapat menetapkan langkah perbaikan serta pencegahan guna menghindari terulangnya permasalahan serupa di masa mendtang. Berdasarkan paparan permasalahan tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penanganan *outgoing general cargo* dalam muatan udara di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta?
2. Apa saja kendala dalam proses penangan *outgoing general cargo* dalam muatan udara di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Mengetahui proses penanganan *outgoing general cargo* dalam Muatan Udara di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta.
2. Mengetahui kendala-kendapa apa saja yang terjadi dalam proses penanganan *outgoing general cargo* dalam muatan udara di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Diharapkan menjadi sarana untuk mempelajari dan memahami teori mengenai penerapan proses penanganan *outgoing general cargo* dalam muatan udara di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta, serta sebagai bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan. Selain itu, penyusunan Tugas Akhir ini juga dimasukkan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Progam Studi Diploma IV Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.

2. Bagi Progam Studi

Memberikan kontribusi berupa pengetahuan dan wawasan kepada seluruh civitas akademik Universitas Diponegoro, khhususnya pada Progam Studi Diploma IV Manajemen dan Administrasi Logistik, terkait dengan proses

penanganan *outgoing general cargo* dalam pengiriman barang melalui jalur udara di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pihak perusahaan, khususnya SDM, sebagai dasar dalam mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas proses penanganan *outgoing general cargo*.