

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 4.1.1. Sejarah Singkat PT Angkasa Pura Logistik

PT Angkasa Pura Logistik (APLOG) yaitu sebuah perusahaan logistik terkemuka di Indonesia yang memiliki komitmen untuk menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* secara konsisten. Komitmen ini diwujudkan melalui pedoman etika tahun 2014 yang dirancang dengan tujuan untuk mencapai Tingkat tertinggi dalam penerapan budaya perusahaan, etika kerja, dan etika bisnis. Dalam Upaya memenuhi standar perusahaan yang kompetitif, PT Angkasa Pura Logistik dituntut untuk memenuhi sejumlah kriteria, salah satunya adalah menjadi perusahaan logistik yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan logistik yang terbaik.

PT Angkasa Pura Logistik (APLOG) adalah anak perusahaan dari PT Angkasa Pura I (Persero), yang didirikan sebagai bagian dari inisiatif untuk memperkuat dan mengembangkan layanan logistik di Indonesia, khususnya dalam pengelolaan kargo di bandara-bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I. Perusahaan ini dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan logistik dan kargo. Seiring

dengan pertumbuhan industry aviiasi dan perdagangan di Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2012 untuk berbisnis dibidang logistik.

Sejak tahun 2012 hingga 2014, PT Angkasa Pura Logistik secara nertahap memperluas jangkauan operasionalnya dengan membuka kantor cabang cengkareng, semarang, Yogyakarta, Surakarta, Surabaya, bali, kupang, makasar, Banjarmasin, Balikpapan, manado, dan ambon. Pada tahun 2015, perusahaan kembali memperluas jaringan dengan membuka kantor cabang di Biak. Pada tahun 2017 hingga tahun 2021 kantor cabang dibuka di wilayah Lombok, batam, Gorontalo, Kendari, dan sentani. Selain ekspansi cabang, perusahaan juga membentuk empat strategic business unit (SBU), yakni SBU *Freight Forwarder*, SBU *Warehouse*, SBU *Air Freight*, dan SBU *Express*. SBU *Freight Forwarder* merupakan hasil transformasi dari kantor cabang Cengkareng yang dilakukan pada tahun 2019.

Pada bulan Desember tahun 2018, PT Angkasa Pura Logistik menjalin perjanjian kerjasama penanganan kargo dengan PT Gapura Angkasa. Selanjutnya pada bulan Juni tahun 2020, perusahaan ini mulai mengoprasikan satu unit ATR 72-500 yang memiliki kapasitas angkut kargo Sebert 8,4 ton. Pesawat terbang ini disewa dari Pelita Air Service dan diooperasikan untuk melayani rute Jakarta-Banjarmasin-Surabaya PP dan Jakarta-Batam PP. Pada bualan Desember tahun 2023, Angkasa Pura I resmmi menyerahkan mayoritas saham perusahaan ini ke PT Integrasi Aviiasi Solusi, sebagai bagian dari upaya pembentukan subholding di bawah

naungan Indonesia injourney yang bergerak di bidang pendukung operasional bandara.

#### 4.1.2. Visi dan Misi

##### 4.1.2.1. Visi

Visi merupakan bentuk statement yang memiliki Gambaran serta jawaban mengenai suatu kondisi atau citra dari sebuah perusahaan yang ingin mewujudkan di masa yang akan datang. Adapun visi dari PT Angkasa Pura Logistik yaitu “*Leading Logistics Patner*” yang memiliki arti PT Angkasa Pura Logistik ingin menjadi patner layanan logistik terkemuka.

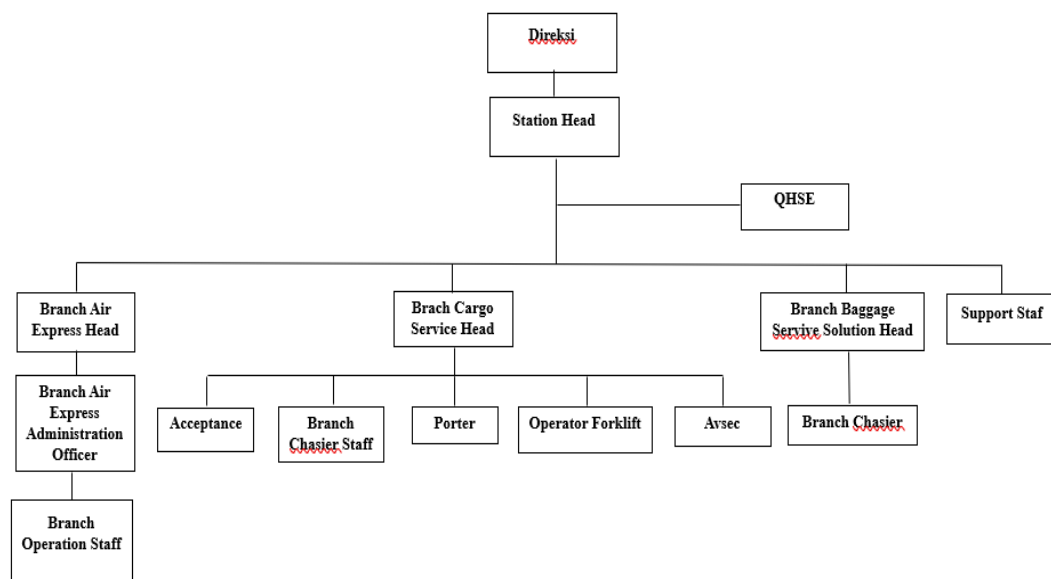
##### 4.1.2.2. Misi

Misi merupakan sebuah susunan rencana yang menjelaskan mengenai alasan sebuah perusahaan dibentuk atau dibuat. Misi tersusun dari hal pokok yang ingin dicapai di sebuah perusahaan dengan tujuan untuk menungjang tercapainya visi yang telah ditetapkan (Fred, 2011). Adapun misi dari PT Angkasa Pura Logistik yaitu:

1. Menyediakan solusi logistik yang terintegrasi disepanjang rantai pasok melalui jangkauan bisnis terluas di seluruh Indonesia.
2. Mencapai dan mempertahankan *operational excellence* pada setiap layanan bisnis.

3. Mengembangkan sumber data manusia yang kompeten dan berorientasi kepada konsumen.
4. Menyediakan layanan bisnis yang didukung oleh pemanfaatan teknologi logistik yang optimal, dan
5. Memaksimalkan nilai bagi pemegang saham dan pemangku kepentingan serta kontribusi positif terhadap Masyarakat dan lingkungan.

#### 4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan



**Gambar 4. 1.** Struktur Organisasi Perusahaan

*Sumber: PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta*

Adapun tata kerja struktur organisasi PT Angkasa Pura Logistik

Cabang Yogyakarta sebagai berikut:

1) *Direksi*

1. Melaksanakan pengurusan perusahaan sesuai dengan kepentingan dan tujuan perusahaan dan bertindak selaku pimpinan dalam pengurusan tersebut.
2. Menetapkan strategi perusahaan, dasar keuangan, organisasi, dan SDM, serta sistem teknologi informasi dan komunikasi perusahaan.

2) *Station Head*

1. Mengawasi dan melakukan koordinasi kegiatan operasional.
2. Memimpin kegiatan perusahaan.
3. Memonitor kegiatan operasional perusahaan.
4. Memberikan solusi terhadap masalah dalam perusahaan.

3) *QSHE*

1. Memastikan bahwa semua operasional perusahaan mematuhi standar kualitas, kesehatan, keselamatan, dan lingkungan yang ditetapkan.
2. Pengawasan implementasi prosedur QSHE, pelaksanaan audit internal, penyediaan pelatihan terkait QSHE, dan
3. Penanganan insiden atau masalah QSHE.

4) *Branch Air Express Head*

1. Memimpin operasional layanan pengiriman cepat (*Air Express*).
2. Mengembangkan strategi peningkatan layanan dan mencapai target penjualan.

3. Mengawasi proses penjemputan, pengemasan, dan pengiriman barang.
4. Memastikan ketepatan waktu dan keamanan pengiriman.
5. Mengelola anggaran cabang dan meningkatkan efisiensi operasional.
6. Menjalin hubungan baik dengan pelanggan dan mitra bisnis.

5) *Branch Air Express Administration Officer*

1. Menyusun dan memeriksa dokumen pengiriman sesuai peraturan.
2. Berkomunikasi dengan maskapai, agen bea cukai, dan pelanggan untuk memastikan kelancaran pengiriman.
3. Mengawasi dan mencatat barang masuk dan keluar dari Gudang.
4. Memantau status pengiriman dan memberikan update kepada pelanggan.
5. Menyusun laporan aktivitas pengiriman dan melakukan analisis data.
6. Mengelola penagihan dan pembayaran terkait pengiriman.
7. Memastikan penagihan dan pembayaran terkait pengiriman.
8. Memastikan proses pengiriman sesuai regulasi.
9. Menangani pertanyaan dan keluhan pelanggan.
10. Mengidentifikasi dan menerapkan perbaikan operasional.

6) *Branch Operation Staff*

1. Memastikan kelancaran penerimaan, penyimpanan, dan pengiriman barang.

2. Bekerja sama dengan tim operasional dan memberikan arahan kepada staf gudang dan driver.
3. Memantau status pengiriman dan memperbarui sistem dengan informasi terbaru.
4. Memastikan semua aktivitas sesuai dengan standar keamanan dan regulasi.
5. Mengelola stok barang dan memastikan akurasi inventaris.
6. Menangani pertanyaan dan keluhan pelanggan terkait operasional.
7. Memastikan peralatan operasional dalam kondisi baik dan melaporkan kerusakan.
8. Menyusun laporan aktivitas operasional dan melakukan analisis untuk peningkatan efisiensi.

7) *Branch Cargo Service Head*

1. Mengelola operasional layanan kargo
2. Merencanakan dan memantau aktivitas bongkar muat penyimpanan dan distribusi kargo.
3. Memastikan kepatuhan terhadap peraturan keselamatan dan standar layanan.
4. Meningkatkan efisiensi operasional dan mengendalikan biaya.
5. Mengembangkan hubungan baik dengan mitra logistik dan pelanggan.

8) *Acceptance*

1. Memeriksa kondisi dan jumlah barang yang diterima.

2. Memastikan dokumen pengiriman sesuai dengan barang yang diterima.
3. Mencatat barang yang diterima ke dalam sistem investaris.
4. Bekerjasama dengan tim Gudang dan pengiriman.
5. Memastikan proses pengiriman sesuai dengan prosedur dan regulasi.
6. Menangani pertanyaan pelanggan terkait barang yang diterima.
7. Mengidentifikasi dan melaporkan masalah selama proses penerimaan.

9) *Branch Cashier Staff*

1. Mengelola penerimaan dan pengeluaran uang tunai.
2. Menerima pembayaran dari pelanggan dan mengeluarkan kwitansi.
3. Membayar tagihan operasional cabang.
4. Mencatat semua transaksi keuangan dan menyusun laporan.
5. Memastikan tidak ada selisih antara catatan dan uang fisik.
6. Menjaga keamanan uang tuani dan dokumen keuangan.
7. Menyusun dan mengirimkan laporan keuangan kepada manajemen.
8. Berkoordinasi dengan departemen akuntansi dan keuangan.
9. Menangani pertanyaan dan keluhan pelanggan terkait pelanggan.

10) *Porter*

1. Membantu memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain seperti dari gudang ke kendaraan pengiriman.



2. Menata barang di tempat penyimpanan atau pengiriman dengan rapi dan efisien.
3. Membantu pelanggan dalam membawa barang atau memberikakn informasi terkait pengiriman.
4. Menjaga area kerja tetap bersih dan terorganisir.
5. Memastikan barang yang dibawa tetap aman dan tidak rusak selama proses pemindahan.

#### 11) *Operator Forklift*

1. Menggunakan forklift untuk mengangkat, memindahkan, dan menyusun barang di Gudang atau area penyimpanan.
2. Menata barang di rak atau tempat penyimpanan dengan rapi dan aman.
3. Memindahkan barang dari satu lokasi ke lokasi lain, seperti dari gudang ke kendaraan pengiriman.
4. Memastikan barang yang dipindahkan tetap aman dan tidak rusak selama proses pengangkutan.
5. Memastikan barang yang dipindahkan tetap aman dan tidak rusak selama proses pengangkutan.

#### 12) *Aviation Security (AVSEC)*

1. Memeriksa penumpang, barang dan area bandara untuk mencegah ancaman keamanan seperti bahan peledak atau senjata.
2. Memastikan area bandara dan pesawat tetap aman dari potensi ancaman.

3. Menangani situasi darurat terkait keamanan, seperti ancaman tourism atau penyudupan.
4. Bekerja sama dengan pihak berwenang dan staff bandara untuk memastikan prosedur keamanan diikuti.

13) *Branch Cashier*

1. Menerima pembayaran dari pelanggan, baik tunai maupun nontunai.
2. Membayar tagihan operasional dan pengeluaran lainnya.
3. Mencatat semua transaksi keuangan dengan akurat.
4. Memastikan sald kas sesuai dengan catatan transaksi.
5. Menyusun laporan keuangan dan menyampaikannya ke manajemen.

14) *Branch Baggage Service Solution Head*

1. Mengelola layanan penanganan bagasi.
2. Mengkoordinasikan staff untuk memastikan proses pengamanan bagasi yang aman dan lancar.
3. Mengawasi sistem penelusuran bagasi dan menangani masalah terkait bagasi.
4. Menyelesaikan keluhan atau masalah terkait bagasi dengan cepat.
5. Memastikan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sesuai dengan standar perusahaan.

15) *Support Staff*

1. Menyediakan dukungan administrative dan operasional harian.

2. Mengelola dokumentasi dan data transaksi logistik.
3. Berkoordinasi dengan tim operasional untuk kelancaran kegiatan logistik.
4. Menyelesaikan tugas-tugas pendukung lainnya sesuai kebutuhan.
5. Menunjang kelancaran operasional melalui tugas logistik dan administrative tambahan.

#### 4.1.4. Logo Perusahaan



**Gambar 4. 2.** Logo PT Angkasa Pura Logistik

*Sumber: PT Angkasa Pura Logistik*

Logo PT Angkasa Pura Logistik mengandung makna simbolis yang tercermin melalui penggunaan warna dan bentuk visualnya. Terdapat dua warna utama dalam logo yaitu warna biru dan warna jingga. Warna jingga melambangkan semangat yang enerjik, sikap progresif serta kehangatan dalam memberikan layan. Sementara itu, bentuk logo yang menyerupai pita pada kemasan hadiah menggambarkan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan terbaik kepada konsumen, seolah-olah menyerahkan sesuatu yang berharga.

#### 4.1.5. Bidang Usaha Perusahaan

PT Angkasa Pura Logistik bergerak di bidang logistik, pengiriman barang yang diatur untuk mendukung operasi bandara. PT Angkasa Pura Logistik memiliki bidang layanan terintegrasi untuk menjalankan bidang usahanya tersebut antara lain:

##### 1) Terminal *Cargo Operation*

Terminal *Cargo Operation* yaitu sebuah layanan yang dimiliki oleh PT Angkasa Pura Logistik (APLOG) yang digunakan untuk memproses bongkar muat, serta menjadi tempat penimbunan sementara *cargo* yang akan segera dikirimkan dan diterima. PT Angkasa Pura Logistik memiliki 17 terminal *cargo* yang digunakan untuk melayani penanganan kargo impor ekspor maupun layanan kargo *transshipment*.

##### 2) *Regulated Agent* (RA)

*Regulated agent* merupakan badan usaha angkutan udara dalam bidang pemeriksaan kargo dan pos berdasarkan izin dari Direktorat Jendral Perhubungan Udara Republik Indonesia. Angkasa Pura Logistik juga memiliki tanggung jawab untuk menyediakan perlindungan keamanan pengiriman kargo udara yang akan diserahkan kepada perusahaan penerbangan dengan mengeluarkan *Consignment Security Declaration* (CSD). Oleh karena itu, semua barang kargo harus diperiksa melalui mesin x-ray untuk memastikan keamanan dan keselamatan selama penerbangan.

### 3) Total *Baggage Solution* (TBS)

Total *baggage solution* merupakan layanan jasa PT Angkasa Pura Logistik yang berlokasi di terminal bandara untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan melalui layanan *wrapping*, *strapping*, serta pengepakan barang untuk memudahkan pelanggan saat berpergian. Layanan ini tersedia di 15 terminal bandara sejak diperkenalkan pada tahun 2014. Untuk pelanggan yang ingin menitipkan bagasi dan membeli aksesoris, PT Angkasa Pura Logistik menyediakan layanan *baggage storage* dan *baggage accessories* yang kini tersedia di beberapa titik layanan total *baggage solution*.

### 4) *Freight Forwarding*

*Freight Forwarding* merupakan layanan logistik yang didirikan untuk menangani kegiatan ekspor-impor melalui jaringan transportasi pengiriman multimoda meliputi angkutan udara, angkutan laut, serata konsolidasi, bea cukai, dan pengiriman door to door. Sehingga dapat memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggannya dengan memberikan kenyamanan, keamanan, dan akurasi untuk memastikan pelanggan menerima barang mereka secara tepat waktu melalui jaringan global yang dimiliki.

### 5) *Air Freight*

Transportasi udara adalah opsi terbaik dari segi kecepatan dan efisiensi waktu dalam melakukan pengiriman barang. PT

Angkasa Pura Logistik juga melayani penerbangan khusus kargo dengan menggunakan pesawat freighter dan pesawat komersial.

6) Kurir *Express*

Kurir *express* merupakan layanan jasa pengiriman door to door dengan waktu yang singkat dan memperluas jangkauan pelanggan melalui titik pengambilan yang strategis di kota-kota penghubung, dilengkapi dengan sumber daya manusia dan teknologi yang handal untuk menangani berbagai jenis barang.

7) EMPU (Ekspedisi Muatan Udara)

PT Angkasa Pura Logistik adalah layanan kegiatan pengiriman dan penerimaan kargo lini 1 yang akan berangkat atau dibawa melalui udara, dengan pelayanan pendukung tambahan seperti penjualan SMU penerbangan dan pengepakan. EMPU memiliki layanan seperti:

1. Jasa antar lini layanan pengiriman / pengeluaran barang kargo dari dan ke terminal kargo serta pengantaran dari lini 1 ke lini 2 ke lini 1.
2. Jasa handling standarisasi perhitungan tarif pelayanan EMPU yang dikenakan untuk penerimaan ataupun pemilik barang yang mendapatkan pelayanan dari EMPU berdasarkan ketentuan dan atau ditetapkan dari perusahaan dan atau unit bisnis lain seperti harga SMU, PJKP2U, Jaster, PJPKKP, Antar lini, *Packing*, dan jasa pengurusan dokumen.

## 4.2. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

### 4.2.1. Proses penanganan *outgoing general cargo* dalam muatan udara di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta

Proses penanganan *outgoing general cargo* merupakan serangkaian atau tahapan yang dilakukan untuk mempersiapkan dan mengirimkan barang dari pengirim ke penerima dengan jenis *general* atau merupakan barang tidak berbahaya, tidak mudah rusak, tidak memerlukan perlakuan khusus. Pengiriman ini dilakukan dengan menggunakan moda transportasi udara. Pengiriman barang dengan transportasi udara merupakan salah satu komponen penting dalam memastikan bahwa perdagangan global berjalan dengan lancar. Pada proses ini menggunakan pesawat kargo atau menggunakan ruang kargo yang terdapat pada ruang kargo pada pesawat penumpang yang difungsikan khusus untuk mengangkut barang. Layanan ini dikenal sebagai jasa pengiriman udara (*air freight*).

Sesuai dengan jenis muatan *cargo* memiliki penanganan yang berbeda. Muatan *cargo* dengan jenis *general cargo* memiliki penanganan yang tidak rumit dibandingkan dengan muatan dengan jenis *special cargo*. Namun pada muatan dengan jenis *general cargo* tetap harus memperhatikan prosedur yang telah ditetapkan agar tidak terjadi adanya resiko yang dapat membahayakan didalam penerbangan. PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta merupakan salah satu perusahaan *freight forwarding* yang melayani pengiriman barang dengan jenis *general cargo*. Pada PT Angkasa

Pura Logistik Cabang Yogyakarta mempunyai prosedur yang diterapkan didalam proses penanganan *outgoing general cargo*.

Berikut merupakan prosedur dalam proses penanganan *outgoing general cargo* dalam muatan udara di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta:

1) Penerimaan barang *general cargo*

Penerimaan barang *general cargo* merupakan sebuah langkah pertama yang dilakukan dalam proses penanganan barang. Langkah penerimaan barang ini dilakukan dengan memastikan barang yang diterima tersebut termasuk barang dengan jenis *general cargo*. Selain itu, pada tahap penerimaan barang juga disertai dengan adanya pengecekan kesesuaian *packing* dengan isi barang. Apabila ditemukakan *packing* tidak sesuai standar, maka *staff operational* akan memberikan edukasi kepada *customer* untuk melakukan *repacking*. Langkah tersebut penting dilakukan untuk menghindari terjadinya penolakan pengiriman barang atau pengembalian barang, serta mengurangi resiko terjadinya kerusakan barang selama proses pengiriman.

Dari hasil wawancara dengan informan A-3 selaku *staff operational* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta menyebutkan:

“Saat penerimaan barang itu kita harus memastikan barang itu aman tidak untuk terbang. Jadi kita tanya dulu ke *customer* untuk isinya apa, barangnya itu mudah pecah atau engga. Terus kita liat *packig* nya kalau tidak sesuai ya harus dilakukan *repacking*”.

(A3, 15 Mei 2025)



Penjelasan mengenai packing juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Commercial Senior Officer* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta menyebutkan:

“Standar untuk *packing* harus sesuai dengan isi barang. Kirim barang genco tapi genconya apa dulu, seperti kirim lampu gantung itu bukan cuman packing kayu tapi buat kacanya harus dilapisi *bubble wrap* dulu baru di *packing* kayu biar nanti barang itu gak rusak kalau udah sesuai baru *customer* dikasih PTI”.

(A3, 15 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, didalam menangani proses penerimaan barang *general cargo* harus memperhatikan *packing* yang sesuai dengan isi barang, menjadi sebuah syarat didalam proses pengiriman barang yang sesuai dengan aturan dari *airlines* yang berdasarkan dengan IATA. Proses penerimaan barang ini merupakan langkah pertama didalam penanganan *general cargo*. Fokus utama didalam tahap penerimaan barang ini yaitu pengecekan terhadap jenis barang serta *packing* yang sesuai standar. Apabila terdapat ketidaksesuaian maka dilakukan tindakan *repacking*. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari adanya kerusakan barang serta penolakan barang didalam proses pengiriman.

Berdasarkan regulasi yang tercantum didalam *International Air Transport Association (IATA)*, penerapan proses penanganan *outgoing general cargo* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta pada dasarnya sudah dilakukan dengan optimal. Didalam pelaksanaan proses penerimaan barang *general cargo*, perusahaan telah melaksanakan

tahapan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Didalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang berdampak pada kurang maksimalnya proses penerimaan barang.

2) Timbang barang *general cargo*

Tahap timbang barang merupakan langkah kedua yang dilakukan dalam proses penanganan barang. Dalam tahap ini, dilakukan pengukuran berat barang serta mengukur dimensi fisik barang. Selain itu *staff* juga memberikan informasi mengenai jadwal *airline* beserta daftar harga pengiriman barang. Pada tahap ini bertujuan untuk memastikan keakuratan data dalam dokumen serta meningkatkan kepercayaan dengan memberikan transparansi informasi dengan *customer*. Dari hasil wawancara dengan informan A-3 selaku *staff operational* menyebutkan:

“Barang itu kita timbang terus ukur dimensi ukur volumenya berapa kalau udah sesuai standar *customer* kita kasih daftar harga sama jadwal pemberangkatannya”.

(A3, 15 Mei 2025)

Hal tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Commercial Senior Officer* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta menyebutkan:

“Waktu kita timbang sama ukur dimensi barang setelah dapat hasil beratnya berapa volumenya berapa kita kasih tau *customer* daftar maskapai sama harga, nanti *customer* pilih mau pakai yang mana. Kita juga bantu kasih edukasi ke *customer* kalau tujuan ini lebih murah atau lebih cepat pakai maskapai ini. Kalau *customer* setuju baru kita *booking*”.

(A-2, 15 Mei 2025)

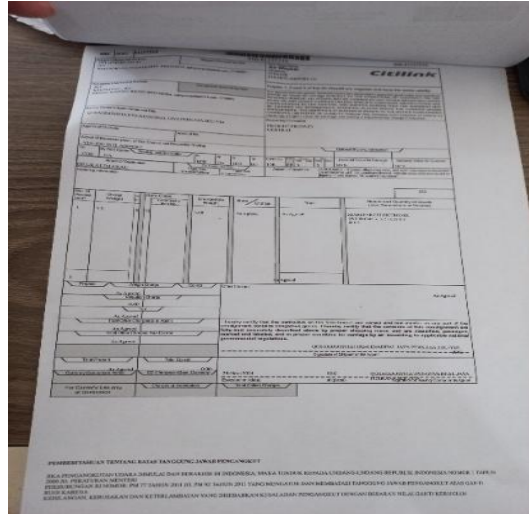
Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pada tahap timbang barang tidak hanya untuk mendapatkan hasil berat dan dimensi barang, namun juga memberikan informasi terkait daftar keberangkatan maskapai dan daftar harga pengiriman barang. *Customer* juga diberikan kesempatan untuk memilih maskapai mana yang akan digunakan dengan bantuan *staff operational* yang memberikan edukasi terkait pemilihan maskapai yang lebih ekonomis serta pengiriman lebih cepat sampai tujuan. Dalam proses ini menunjukkan upaya perusahaan untuk memastikan transparansi informasi, keakuratan data, dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap *customer*.

Berdasarkan dengan hasil observasi peneliti, menunjukkan bahwa PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta telah menerapkan tahap proses timbang barang yang selaras dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Proses ini dilakukan dengan teliti untuk menghindari potensi permasalahan. Namun didalam praktiknya terdapat beberapa permasalahan yang dapat menghambat efektivitas didalam proses pengiriman barang.

### 3) Pembuatan dokumen

Proses pembuatan dokumen merupakan tahapan administratif didalam pengiriman barang. Pada tahap ini, dokumen merupakan syarat pengiriman barang. Dokumen tersebut meliputi surat muatan udara (SMU) atau *air way bill* (AWB) yang berfungsi sebagai bukti

pengangkutan serta berisi informasi pengirim dan penerima, tujuan, berat barang, jumlah barang, nama maskapai, serta jadwal penerbangan.



**Gambar 4.3.** Surat Muatan Udara (SMU) atau *Air Way Bill* (AWB)

*Sumber: Dokumentasi penulis, 2024*

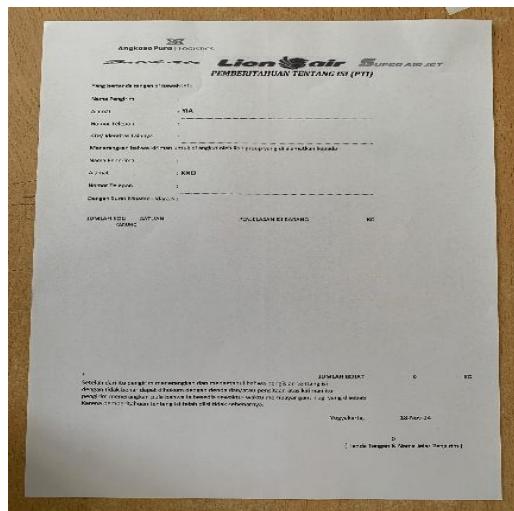
Tahapan ini dimulai dengan pembuatan surat muatan udara (SMU) yang selanjutnya melakukan pencetakan label SMU yang akan ditempelkan pada barang.



**Gambar 4.4.** Label Surat Muatan Udara (SMU)

*Sumber: Dokumentasi penulis, 2024*

Selain itu juga terdapat dokumen Pemberitahuan Tentang Isi. Dokumen tersebut berisi mengenai informasi barang seperti nama pengirim dan penerima, tujuan, asal, berat barang, volume barang, dan jenis barang.



**Gambar 4.5.** Pemberitahuan Tentang Isi  
*Sumber: Dokumentasi penulis, 2024*

Dari hasil wawancara dengan informan A-3 selaku *Staff Operational* PT Angkasa Pura Logistik menyebutkan:

“Jadi setelah kita timbang barang habis itu kita *booking* SMU surat muatan udara setelah *booking* SMU kita print SMU, label SMU sama PTI buat label nanti kita tempel ke barang”.

(A-3, 15 Mei 2025)

Hal tersebut juga diperkuat dengan adanya hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Commercial Senior Officer* PT Angkasa Pura Logistik yang mengatakan:

“Kalau *customer* udah setuju dengan pilihan maskapai sama harga terus kita *booking* SMU terus cetak label, cetak PTI. Kalau dalam pengiriman kok ada barang yang dokumennya gak

lengkap nanti barang itu akan dikembalikan karena tidak memenuhi syarat”.

(A-2, 15 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pada proses pembuatan dokumen merupakan tahapan penting didalam pengiriman barang. Dokumen tersebut meliputi Surat Muatan Udara (SMU) atau *Air Way Bill* (AWB) beserta label, dan Pemberitahuan Tentang Isi Barang (PTI). Dalam tahap ini, menunjukkan bahwa dokumen menjadi bagian penting dalam pengiriman barang karena ketika terdapat barang dengan dokumen yang kurang lengkap maka dapat berisiko penolakan serta pengembalian barang.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, PT Angkasa Pura Logistik telah melakukan tahap pembuatan dokumen seperti SMU dan PTI telah sesuai dengan isi pada barang serta berdasarkan informasi pengirim. Namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa permasalahan yang dapat menghambat efektivitas pengiriman barang.

#### 4) Proses pembayaran

Setelah proses pembuatan dokumen terpenuhi, selanjutnya *staff operational* akan membuat *sales order* (SO) atau *invoice* untuk *customer* yang digunakan untuk proses transaksi pengiriman barang yang akan dikirim antara customer dengan *staff* ekspedisi muatan udara (EMPU).

Angkasa Pura   LOGISTICS					
PENGIRIM		PJT		TANGGAL	
PEMILAH	PERUM	PJT		Friday, 01 November 2024	
ALAMAT	NO. TAMBAHAN	PJT			
ALAMAT	LOKASI	PJT			
STASIUN	DEKORASI	PJT			
NO. SNI	NO. SNI	PJT			
No	URAIAN	KUANTITAS	SK	TARIF	TOTAL
1	TARIK SMU	1	10	150.000	Rp. 150.000
2	ADMINISTRASI KEMPU				Rp. 20.000
3	PACKING				Rp. 13.000
4	LOADING				Rp. 0
5	HANDLING				Rp. 0
TOTAL					<b>Rp. 183.000</b>
PENGIRIM			Petugas AP Logistik		
PJT			APLOG		

**Gambar 4.6.** Sales Order

*Sumber: Dokumentasi penulis, 2024*

Proses pembayaran dilakukan dengan *cash* ataupun *cashless*. Pada proses pembayaran ini *staff* juga akan memberikan informasi mengenai nomor pengambilan barang dengan foto dokumen surat muatan udara (SMU).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-3 selaku *Staff Operational* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta menyebutkan:

“Setelah semua dokumen terpenuhi selanjutnya kita bikin *sales order* kita kasih ke *customer* terus bayar di kasir bisa *cash* bisa juga pakai qris. Habis itu nanti kita kasih tau nomer pengambilan itu biasanya SMU difoto kalau tidak ya cuman dicatat aja”.

(A-3, 15 Mei 2025)

Hal tersebut juga diperkuat oleh informan A-2 selaku *Commercial Senior Officer* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta yang mengatakan:

“Setelah kita cetak label kita membuatkan SO *sales order* kita kasih ke *customer* setelah proses pembayaran selesai setelah itu

kita kasih nomor resi untuk pengambilan ditujuan itu dengan label SMU difoto”.

(A-2, 15 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, didalam proses transaksi pengiriman barang di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta pada tahap ini dilakukan setelah seluruh dokumen yang menjadi syarat utama didalam pengiriman barang telah terpenuhi. Selanjutnya akan terjadi proses pembuatan *sales order* (SO) atau *invoice* untuk *customer* yang selajutnya proses transaksi dilakukan di kasir EMPU. Setelah proses transaksi maka *customer* akan diberikan nomor pengambilan barang dengan bentuk foto SMU atau mencatat nomor dengan manual.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta telah melakukan tahap pembayaran setelah semua dokumen yang menjadi syarat pengiriman barang terpenuhi. Hal tersebut menunjukkan bahwa PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta berkomitmen terhadap kepatuhan prosedur yang berlaku.

5) Pengecekan barang *general cargo* dengan mesin x-ray

Pada tahap ini merupakan langkah keamanan yang dilakukan terhadap pengiriman barang yang dilakukan oleh pihak *regulated agent* (RA). Sebelumnya, *Staff operational* akan membawa barang dari Ekspedisi Muatan Udara (EMPU) menuju ke *regulated agent* (RA) untuk dilakukan proses pengecekan barang dengan menggunakan mesin x-ray. Pada proses ini barang akan ditimbang kembali sebelum memasuki mesin x-ray untuk memastikan kesesuaian berat barang.



Proses ini bertujuan untuk memastikan semua barang yang akan dikirim bukan barang berbahaya, terlarang seperti senjata, bahan peledak, zat kimia berbahaya yang bisa membahayakan keselamatan penerbangan. Apabila terjadi adanya barang yang terdeteksi berbahaya, dan adanya ketidaksesuaian isi barang maka pihak regulated agent akan membuat dokumen Berita Acara (BA) seperti pada gambar 4.7, serta barang tersebut selanjutnya akan dikembalikan ke *customer*.

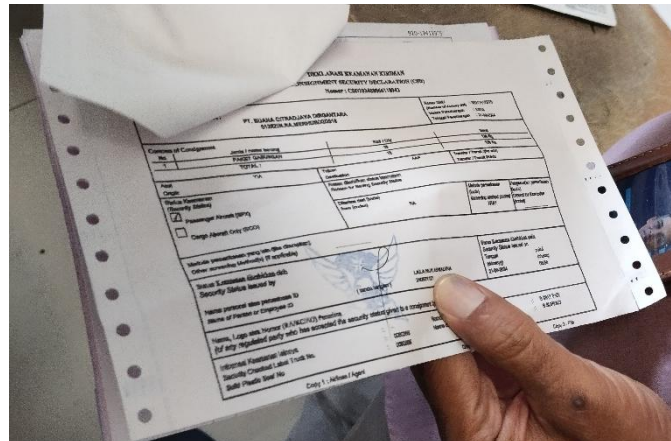
The image shows a 'Berita Acara (BA)' form from PT. BUANA CITRADIJAYA DIRGANTARA, titled 'FORMULIR BARANG YANG DICURIGAI (SUSPECTED ITEM FORM)'. The form is filled out with handwritten information. Key sections include:

- Flight Details:** Lokasi Pesawat (Flight Location), Tanggal Keberangkatan (Departure Date), Nama Shipper/Agent (Shipper Name), Nomor PPT/STBM (Flight No.), Nama Penerbangan (Flight Name), Jumlah Kargo (Quantity of Cargo), and Berat Kargo (Cargo Weight).
- Description of Goods:** Jenis/Uraian sesuai dengan PTI (Description of Good According to ICAO) and Uraian Isi/pasal Barang (Description of Good/Passenger).
- Inspection Procedures:** A list of checkboxes for various inspection methods, including X-ray, MSDS, Karantina, HPLCM, Dokumen Data kargo, Packing list, and Foto Penyeriksaan Kargo.
- Inspection Results:** A section for 'Tindakan Yang Diambil (Action Taken)' with checkboxes for actions like 'Periksa dengan menggunakan mesin X-ray', 'Periksa dengan menggunakan alat pelepas bahan peledak', 'Periksa & Cek baik kemasan (Physical Check/Visual Search)', 'Pengondisian selama 24 jam di gudang (24 Hours Stay in Warehouse)', and 'Tindakan Lainnya (Other Action)'. There are also checkboxes for 'Barang diterima (Accept The Goods)', 'Barang ditolak dengan syarat/kehadiran tertentu (Accept with a certain condition)', 'Barang ditolak (Reject The Goods)', and 'Lainnya (Others)'. The 'Barang diterima' checkbox is checked.
- Signatures:** Three signature lines for the DG, Operator X-Ray, and the Shipper/Agent.

**Gambar 4.7.** Berita Acara (BA)

*Sumber: Penulis, 2024*

Sedangkan untuk barang yang lolos proses x-ray maka pihak regulated agent akan membuat dokumen *Consignment Security Declaration (CSD)*.



**Gambar 4.8.** *Consignment Security Declaration (CSD)*

*Sumber: Dokumentasi penulis, 2024*

Hal tersebut dijelaskan oleh informan A-2 selaku *Commercial Senior Staff* PT Angkasa Pura Logistik yang mengatakan:

“Proses pengecekan barang itu dilakukan oleh pihak *regulated agent*. Jadi kita cuman mengantar barang terus nanti di proses x-ray sama pihak sana. Tapi kalau ada barang yang gagal biasanya terjadi di gab paket ya ternyata satu karung itu tadi ada batrai. Pihak empu nanti kesana buat mengambil barang terus kita menghubungi *customer* kalau barangnya gagal terbang biar diambil sama pihak *customer*. Buat barang yang lolos nanti pihak *regulated agent* yang mengantar ke terminal cargo”.

Pernyataan diatas juga diperkuat oleh informan A-1 selaku Branch Air Express yang mengatakan:

“Untuk pemeriksaan kalau disini itu dilakukan sama pihak *regulated agent*. Nanti kita antar kesana, terus kalau ada barang yang terdeteksi berbahaya akan ditarik dan dikembalikan ke *customer* buat barang yang lolos akan diantar oleh pihak ra ke terminal kargo”.

(A-1, 15 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dalam proses pengecekan barang dengan mesin x-ray merupakan langkah keamanan didalam pengiriman barang dengan jalur udara. Proses keamanan ini meliputi pengecekan barang menggunakan mesin x-ray untuk memastikan bahwa barang yang akan dikirim tersebut tidak terdapat barang berbahaya, terlarang, serta barang yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan. Barang yang tidak lolos akan dikembalikan kepada *customer* melalui pihak staf operasional serta dibuktikan dengan dokumen berita acara (BA) dari *regulated agent*. Untuk barang yang lolos pemeriksaan akan diberi dokumen *consignment security declaration* (CSD) yang selanjutnya akan dibawa pihak *regulated agent* ke terminal kargo.

Didukung oleh hasil observasi peneliti, menunjukkan bahwa PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta sudah melakukan tahap pengecekan dengan benar, dan tepat dengan prosedur yang berlaku. Tetapi, didalam pelaksanaan kegiatan pengecekan barang dengan mesin x-ray dalam proses pengiriman barang masih ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi menghambat kelancaran proses pengiriman barang.

6) *Build Up*

Proses selanjutnya yaitu *build up* atau penempatan barang yang telah lolos pemeriksaan pada gerobak/*pallet*. Sebelumnya, barang akan dilakukan proses penimbangan kembali dan dilanjutkan penataan

barang pada gerobak/*pallet* seperti pada gambar 4.8, serta disimpan ke dalam gudang terminal kargo sesuai dengan jenis barang yang sesuai dengan *manifest* barang. Tahap ini bertujuan untuk memastikan kesesuaian data dan memudahkan pengiriman sesuai jadwal keberangkatan.



**Gambar 4.9.** Gerobak / *Pallet*

*Sumber: Penulis, 2024*

Hal tersebut dijelaskan oleh hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Commercial Senior Officer* PT Angkasa Pura Logistik yang menyebutkan:

“Barang yang lolos x-ray nanti sama pihak ra diantar ke terminal kargo, digudang barang ditimbang lagi terus ditata di gerobak sesuai sama *manifest*”.

(A-2, 15 Mei 2025)

Pernyataan diatas juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Air Express Head* PT Angkasa Pura Logistik yang menyebutkan:

“Barang yang sudah sampai di terminal kargo nanti ditimbang lagi untuk menentukan hasil akhir berat barang. Kalau udah barang ditata di gerobak sesuai dengan *manifest* sambil menunggu jadwal keberangkatan”.

(A-1, 15 Mei 2025)

Dari hasil wawancara tersebut, tahap *build up* merupakan proses penampunan barang yang telah lolos pemeriksaan dengan mesin x-ray ke dalam gerobak atau *pallet* setelah dilakukan penimbangan ulang. Barang kemudian ditata sesuai dengan *manifest* dan disimpan di gudang terminal kargo. Langkah ini dilakukan guna menjamin akurasi data barang serta memperlancar proses pengiriman sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Didukung dengan hasil observasi peneliti, PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta telah menjalankan tahap *build up* dalam proses pengiriman barang dengan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah berlaku dengan baik. Ditunjukkan dengan adanya penempatan barang yang sesuai dengan *manifest*.

7) Serah terima dengan *airlines*

Serah terima dengan *airlines* merupakan tahap terakhir dalam proses penanganan pengiriman barang. Pada tahap ini, pihak terminal kargo akan menyerahkan kargo beserta dokumen *manifest* kepada petugas *ground handling* dari masing-masing maskapai penerbangan. Selanjutnya petugas *ground handling* akan menarik pallet menuju ke maskapai serta proses pemuatan barang ke dalam pesawat.

Hal tersebut dijelaskan oleh informan A-2 selaku *Commercial Senior Officer* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta yang menyebutkan:

“Kalau barang udah ditaruh kedalam gerobak, sudah mendekati jam keberangkatan nanti pihak *ground handling* tarik gerobak menuju maskapai terus juga *manifest* itu dikasih ke pihak *ground handling*”.

(A-2, 15 Mei 2025)

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Air Express Head* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta yang menyebutkan:

“Tahap terakhir itu *build up*, nanti kalau sudah mendekati jam keberangkatan gerobak yang ada di terminal kargo akan diambil sama pihak *airline* menuju ke pesawat dengan membawa dokumen *manifest* dari terminal kargo”.

(A-2, 15 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa pada tahap serah terima dengan *airlines* atau maskapai merupakan tahapan terakhir didalam proses penanganan pengiriman barang dengan jalur udara. Pada tahap dilakukan secara manual dengan penempatan barang pada gerobak/*pallet* yang dilakukan oleh petugas terminal kargo. Selanjutnya proses ini dilakukan oleh petugas *ground handling* yang bertanggung jawab untuk membawa gerobak ke area pesawat.

Didukung dengan hasil observasi peneliti, PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta telah menjalankan prosedur serah terima barang dengan pihak *airlines* secara terstruktur dan sesuai dengan standar operasional perusahaan (SOP). Dalam tahap ini, dilakukan

dengan memastikan bahwa seluruh barang telah ditempatkan didalam gerobak serta koordinasi dengan petugas *ground handling* telah berjalan dengan baik. Dengan observasi yang telah dilakukan peneliti dapat memperkuat temuan wawancara bahwa didalam tahap akhir penanganan pengiriman barang atau proses serah terima barang dengan *airlines*, dilaksanakan secara sistematis guna menjamin ketepatan waktu dan keamanan pengiriman.

#### 4.2.2. Kendala dalam proses penanganan *outgoing general cargo* dalam muatan udara di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta.

Pada setiap aktivitas operasional, tidak terlepas dari munculnya berbagai kendala maupun permasalahan. Hal ini juga berlaku dalam proses penanganan *outgoing general cargo* dalam muatan udara di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta, dimana terdapat sejumlah kendala yang terjadi selama pelaksanaannya. Oleh karena itu, PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta perlu menangani kendala-kendala tersebut dengan tepat agar tidak menimbulkan kekecewaan dari pihak pengirim (*shipper*). Berikut merupakan kendala yang terjadi dalam proses penanganan *outgoing general cargo* dalam muatan udara di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta meliputi:

1) Ketidaksesuaian isi barang dengan dokumen PTI

Dalam proses pengiriman barang dengan jenis *general cargo*, terdapat kenadala yang sering terjadi yaitu ketidaksesuaian isi barang dengan dokumen Pemberitahuan Tentang Isi (PTI). Hal tersebut terjadi ketika informasi pada dokumen khususnya pada bagian jenis barang yang tidak sesuai dengan isi fisik barang. Hal tersebut dapat menyebabkan pengiriman gagal serta barang tersebut dikembalikan kepada pihak *customer*.

Hal tersebut dijelaskan oleh hasil wawancara dengan informan A-3 selaku *Staff Operational* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta yang menyebutkan:

“Kendala buat *general cargo* itu biasanya gini isi barang itu tidak sesuai sama isi pada PTI *customer* kasih infonya air mineral biasa tapi ternyata barang itu tadi cairan korosif. Nah seperti itu bikin barang tidak bisa dikirim jadi barang kembali ke *customer* lagi”.

(A-3, 15 Mei 2025)

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Commercial Senior Staff* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta menyebutkan:

“*Customer* itu ada yang tidak jujur sama isi barangnya apa bilang sama kita udah sesuai nih sama jenis genco ternyata waktu dicek pakai mesin x-ray itu barang dengan jenis lain bukan genco. Kalau udah gitu yaudah barang tidak bisa dikirim jadi kita kembaliin ke *customer*”.

(A-2, 15 Mei 2025)



Hal tersebut juga dipertegas oleh hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Air Express Head* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta yang menyebutkan:

“Kalau isi barang tidak sesuai dengan dokumen PTI, sudah pasti barang akan dikembalikan ke *customer*”.

(A-1, 15 Mei 2025)

Berdasarkan dengan hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa kendala ketidaksesuaian isi barang dengan dokumen PTI merupakan kendala yang disebabkan karena ketidakjujuran *customer* dalam menyatakan jenis barang. Hal tersebut dapat mengakibatkan barang tidak akan diproses untuk pengiriman dan akan dikembalikan kepada pihak *customer*.

Hasil observasi peneliti, ditemukan adanya barang yang tidak sesuai dengan jenis yang tercantum dalam dokumen. Barang yang awalnya diklaim sebagai *general cargo* ternyata isi barang tersebut berbeda setelah dilakukan pemeriksaan menggunakan mesin x-ray. Hal tersebut dapat menjadikan barang tidak dapat dikirim dan dikembalikan kepada pihak *customer* oleh PT Angkasa Pura Logistik.

2) Ketidaksesuaian *packing*

Ketidaksesuaian *packing* merupakan kondisi *packing* barang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan seperti *packing* tidak sesuai dengan isi, bahkan kemasan rusak. Hal tersebut dapat menyebabkan barang dikembalikan ke *customer* atau dilakukan

*repacking*. Selain itu juga dapat menghambat proses pengiriman barang.

Hal tersebut dijelaskan oleh hasil wawancara dengan informan A-3 selaku *Staff Operational* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta yang menyebutkan:

“Kalau *packing* tidak sesuai standar nanti barang akan dikembalikan ke *customer* atau kita *repacking* dengan persetujuan *customer*”.

(A-3, 15 Mei 2025)

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Commercial Senior Staff* yang menyebutkan:

“*Packing* itu harus sesuai sama standar yang berlaku yang ditetapkan *airline*. Mau kirim barang jenis *genco* tapi *genconya* apa dulu. Kalau tidak standar kita kasih edukasi ke *customer* buat *repacking*”.

(A-2, 15 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, barang dengan *packing* yang tidak selaras dengan standar yang berlaku oleh pihak *airline* tidak dapat dilakukannya pengiriman barang. Dalam kondisi tersebut, barang akan dikembalikan kepada *customer* atau melakukan *repacking* oleh petugas dengan adanya persetujuan *customer*.

Hasil observasi peneliti menemukan adanya *packing* yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku. Sehingga barang tersebut tidak dapat dilakukan proses pengiriman barang. Sehingga perlu adanya proses *repacking*. Selain dapat menyebabkan barang tidak dapat dikirim juga dapat menyebabkan keterlambatan proses pengiriman lagi.

## 3) Dokumen yang tidak lengkap

Kendala ini terjadi ketika barang dengan jenis *general cargo* yang memerlukan dokumen khusus *Material Safety Data Sheet* (MSDS) pada gambar 4.10, dokumen tersebut digunakan untuk barang seperti kosmetik, obat herbal, seta parfum. Jika barang tersebut tidak disertai dengan dokumen MSDS dapat menyebabkan terjadinya penolakan pengiriman barang hingga pengembalian barang kepada pihak *customer*.

**PT. PARAGON TECHNOLOGY AND INNOVATION**  
Office : Jl. Ciledug Raya No. 10 RT018 RW003, Tst. Ubijaya, Kec. Pesanggrahan, Jakarta Selatan 12250  
p. (+62 21) 584 9070, 584 9077, 585 3883, 585 2494  
Factory 1 : Kawasan Industri Jatake Tangerang, Jl. Industri Raya IV No. 4 Blok AG  
p. (+62 21) 590 4991, 593 04812, 592 5919, 592 5108  
Factory 2 : Kawasan Industri Jatake Tangerang, Jl. Industri IV No. 18 Blok AF  
p. 021159044991

---

**MATERIAL SAFETY DATA SHEET**

---

**SECTION 1. IDENTIFICATION OF SUBSTANCE / PREPARATION AND COMPANY**

**FINISHED PRODUCT NAME** : Wardah Hand Gel

**SUPPLIER** : PT Paragon Technology and Innovation  
Kawasan Industri Jatake Tangerang, Jl. Industri IV No. 18  
Blok AF  
Indonesia  
Tel : +62-21- 5904 4991  
Fax : +62-21-5901881

---

**SECTION 2. COMPOSITION / INFORMATION ON INGREDIENTS**

The complete ingredient list for the finished product(s) is as follows:  
Ethanol, Aqua, Glycerin, Carbomer, Aloe Barbadensis Leaf Extract, Aminomethyl Propanol, Fragrance, Sodium Benzoate, Citric Acid.

---

**SECTION 3. HAZARD IDENTIFICATION**

**GENERAL** : FOR EXTERNAL USE ONLY.

**SKIN CONTACT** : Not expected to be irritating, sensitizing, photoallergenic, or phototoxic when used as intended. If irritation occurs following intended use or prolonged contact it is expected to be mild and transient.

**EYE CONTACT** : Contact may cause mild, transient irritation. Some redness and/or stinging may occur.

**INHALATION** : Not expected to be irritating to the respiratory system. Not volatile therefore limited inhalation exposure anticipated.

**INGESTION** : Product used as intended is not expected to cause gastrointestinal irritation. Accidental ingestion of undiluted product may cause mild gastrointestinal irritation with nausea, vomiting and diarrhea.

---

**SECTION 4. FIRST AID MEASURES**

**Gambar 4.10.** *Material Safety Data Sheet* (MSDS)

*Sumber: Penulis, 2024*

Hal tersebut dijelaskan oleh hasil wawancara dengan informan A-3 selaku *Staff Operational* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta menyebutkan:

“Kalau ada barang genco yang dokumennya kurang kaya MSDS gitu barang tidak bisa dikirim jadi kita kembalikan ke *customer*”.

(A-3, 15 Mei 2025)

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Commercial Senior Staff* PT Angkasa Pura

Logistik Cabang Yogyakarta yang menyebutkan:

“Buat pengiriman barang genco kita juga harus pastikan genconya itu genco apa dulu, kalau genconya kosmetik terus obat herbal itu juga harus ada dokumen MSDS ya kalau tidak ya barang kita kembalikan ke *customer*”.

(A-2, 15 Mei 2025)

Hal tersebut juga dipertegas oleh hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Air Express Head* PT Angkasa Pura

Logistik Cabang Yogyakarta menyebutkan:

“Pengiriman barang itu juga harus mengikuti peraturan *airline* ya khususnya buat dokumen, kalau ada barang yang dokumennya itu kurang lengkap barang tidak dapat dikirim jadi dikembalikan lagi ke *customer*”.

(A-2, 15 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, kelengkapan dokumen merupakan syarat dalam pengiriman barang *general cargo*. Selain dokumen SMU, dan PTI pada jenis *general cargo* dengan jenis khusus seperti kosmetik, obat herbal harus melengkapi dokumen MSDS. Jika dokumen tersebut tidak dilengkapi maka, barang tidak dapat dikirim dan akan dikembalikan kepada *customer*.

Berdasarkan dengan hasil observasi, peneliti menemukan adanya kendala didalam barang dengan jenis *general cargo* yang berisi

kosmetik tidak dilengkapi dengan dokumen MSDS, barang itu dikembalikan kepada pihak *customer*.

4) Penolakan barang konsolidasi.

Dalam proses pengiriman barang, seringkali terjadi kendala berupa penolakan barang terhadap kargo yang akan dikirim. Kendala tersebut disebabkan oleh barang konsolidasi. Kondisi tersebut dapat berdampak pada tertundanya proses penanganan pengiriman barang, karena harus melakukan pemeriksaan ulang dengan membongkar karung barang konsolidasi, serta pengembalian barang kepada *customer*.

Hal tersebut dijelaskan dari hasil wawancara oleh informan A-3 selaku *Staff Operational* menyebutkan:

“Kalau untuk *general cargo* kendalanya barang yang tertolak itu biasanya di gab paket dalam 1 karung ada 1 paket yang berisi barang terlarang”.

(A-3, 15 Mei 2025)

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Commercial Senior Officer* di PT Angkasa Pura Logistik menyebutkan:

“Barang konsolidasi itu biasanya gini dalam satu karung itu tadi ada barang selain genco ya biasanya itu ada batrai barang yang bukan jenis genco gitu, jadi kita harus bongkar sama ambil barang itu kita kembalikan ke *customer*”.

(A-2, 15 Mei 2025)

Hal tersebut juga dipertegas oleh hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Air Express Head* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta menyebutkan:

“Penolakan barang konsolidasi atau gabungan paket itu karena dalam satu karung itu kan isinya beberapa paket ya, nah biasanya itu ada 1 barang yang dilarang. Barang itu harus diambil dan dikembalikan ke *customer*”.

(A-1, 15 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penolakan barang konsolidasi atau gabungan paket menjadi kendala salah satu kendala didalam pengiriman barang dengan jenis *general cargo*. Kendala penolakan disebabkan adanya barang konsolidasi yang terdapat barang dengan jenis berbahaya atau dengan jenis selain *general cargo*, Hal tersebut dapat berakibat barang gagal dikirim dan dikembalikan kepada *customer*.

Berdasarkan hasil observasi peneliti mendapati adanya kendala didalam proses penanganan pengiriman barang, seperti penolakan barang yang disebabkan penolakan barang konsolidasi, Kendala tersebut menyebabkan keterlambatan didalam penanganan pengiriman barang hingga pengembalian barang kepada *customer*.

5) Terjadinya *up down* berat barang *up* 10%

Permasalahan terkait terjadinya *up down* berat barang dalam proses pengiriman ini sering kali dianggap sebagai hal yang sepele, namun pada kenyataannya ketidaksesuaian berat ini menjadi krusial ketika selisih berat barang mencapai lebih dari 10% atau lebih dari 3 kilogram. Ketidaksesuaian ini umumnya terjadi karena penggunaan timbangan yang belum ditera atau dikalibrasi secara resmi, sehingga menghasilkan angka berat yang tidak akurat. Maka proses pengiriman

barang tersebut harus dilakukan prosedur ulang seperti pembuatan ulang dokumen pengiriman seperti surat muatan udara (SMU) atau *air way bill* (AWB). Proses ini tidak hanya menambah beban administrative namun juga bisa menyebabkan keterlambatan pengiriman dan menimbulkan kerugian finansial.

Hal tersebut dijelaskan oleh hasil wawancara dengan informan A-3 selaku *Staff Operational* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta yang menyebutkan:

“Perbedaan hasil timbang itu biasanya karena timbangan belum ditera terus perbedaannya sendiri lebih dari 2 kg itu kita rugi karena nanti harus booking lagi barang jadinya terlambat soalnya kita ikutin jadwal keberangkatan selanjutnya”.

(A-3, 15 Mei 2025)

Pernyataan tersebut juga dipertegas oleh hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Commercial Senior Staff* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta, yang menyebutkan:

“Perbedaan hasil timbang itu sebenarnya tidak masalah. Tapi kalau lebihnya 3 kg itu bikin kita rugi ya harus nanggung pembayaran *booking*. Biasanya itu terjadi kalau barang di terminal kargo kan ditimbang ulang ya nah disitu ada selisi lebih dari 10% atau lebih dari 3 kg”.

(A-2, 15 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa perbedaan hasil timbang barang menjadi kendala didalam proses penanganan pengiriman barang, terutama jika selisihnya lebih dari 3kg. hal tersebut dapat menyebabkan kerugian bagi pihak perusahaan karena harus menanggung biaya tambahan untuk *booking* ulang, serta berpotensi mengakibatkan keterlambatan pengiriman barang.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, ditemukan adanya kendala dari hasil timbang barang yang berbeda. Selisih hasil timbang barang ini menyebabkan keterlambatan pengiriman serta menimbulkan kerugian finansial akibat keharusan melakukan *booking* ulang.

6) Terjadinya *offload* pengiriman barang

Salah satu kendala yang sering muncul dalam proses pengiriman barang, khususnya pada periode tertentu atau *high season* seperti menjelang hari raya, masa libur sekolah, akhir tahun, masa promosi seperti 11.11 yaitu *offload*. *Offload* terjadi ketika kargo yang telah dijadwalkan tidak bisa dimuat ke dalam pesawat akibat keterbatasan ruang, mengingat prioritas utama diberikan kepada penumpang dan bagasi. Akibatnya, pengiriman barang harus ditunda hingga penerbangan berikutnya, yang berpotensi menyebabkan keterlambatan serta meningkatkan risiko kerusakan barang.

Hal tersebut dijelaskan oleh hasil wawancara dengan A-2 selaku *Commercial Senior Officer* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta yang mengatakan:

“Kalau lagi periode *high season* seperti libur panjang, terus ada *event* tertentu kya 11.11 gitu *cargo* yang harusnya berangkat jadi harus di tunda terus ikut jadwal berikutnya. Barang yang udah numpuk tadi udah terlambat pengirimannya terus juga bikin kondisi barang rusak”.

(A-2, 15 Mei 2025)

Pernyataan tersebut juga dipertegas oleh hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Air Express Head* yang mengatakan:



“Pemuatan pesawat komersial itu ada urutan prioritas, kargo itu jadi urutan ketiga setelah penumpang sama bagasi penumpang. Jadi, kalau kapasitas pesawat udah terpenuhi sama jumlah penumpang terus juga bagasi mereka, ruang untuk kargo itu akan dikurangi bahkan kargo tidak dapat dikirim sama sekali. Jadi barang yang seharusnya dikirim sesuai jadwal harus ditunda keberangkatannya itu ikut jadwal berikutnya dan akan menumpuk terus juga ada barang yang rusak gitu”.

(A-1, 15 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, *offload* sering terjadi pada saat *high season*, seperti libur panjang atau *event* tertentu. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya kapasitas pesawat, Dimana kargo menjadi prioritas ketiga setelah penumpang dan bagasi. Akibatnya, barang yang seharusnya dikirim tepat waktu harus ditunda dan menumpuk, yang tidak saja menyebabkan keterlambatan pengiriman serta berisiko menimbulkan kerusakan pada barang.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, ditemukan bahwa pada periode *high season*, volume kargo meningkat sehingga menyebabkan Sebagian barang mengalami keterlambatan pengiriman. Penundaan pengiriman juga menyebabkan peningkatan risiko kerusakan barang akibat penumpukan barang.

7) Salah *prepare* barang pada gerobak

Salah satu permasalahan operasional yang terjadi didalam proses pengiriman barang yaitu kesalahan dalam penyiapan atau *prepare* barang pada gerobak (*trolley*). Hal tersebut terjadi karena kurangnya ketelitian saat proses sortir barang. Barang yang ditempatkan didalam gerobak terkadang ditempatkan pada gerobak

dengan tujuan yang tidak sesuai dengan manifest, sehingga dapat terselip. Kendala tersebut dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman barang.

Hal tersebut dijelaskan oleh hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Commercial Senior Staff* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta menyebutkan:

“Waktu di tahap *build up* penempatan barang di gerobak itu terjadi salah penempatan barang. Harusnya ditaruh di gerobak dengan tujuan Papua atau DJJ tapi karena kurang teliti dan kebetulan disebelahnya itu gerobak tujuan Berau atau BEJ jadinya ditaruh di gerobak dengan tujuan BEJ”.

(A-2, 15 Mei 2025)

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Air Express Head* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta menyebutkan:

“Barang bisa terselip itu terjadi karena *staff* kurang teliti, hal seperti itu bisa bikin barang terselip bahkan pengirimannya jadi terlambat”.

(A-1, 15 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, kesalahan dalam penempatan barang di gerobak atau *trolley* merupakan kendala yang terjadi karena kurangnya ketelitian *staff* sehingga barang ditempatkan pada gerobak dengan tujuan yang tidak sesuai. Akibatnya, barang terselip hingga dapat mengalami keterlambatan pengiriman.

Hasil obeservasi peneliti menemukan adanya kendala penempatan barang yang tidak sesuai dengan tujuan barang. Hal

tersebut menyebabkan staf harus mencari barang tersebut. Sehingga dapat menyebabkan barang terlambat untuk dikirim.

8) Keterlambatan pengantaran barang

Keterlambatan pengantaran barang ini terjadi ketika pihak *regulated agent* (RA) terlambat untuk mengantarkan barang ke terminal kargo. Hal tersebut dapat menyebabkan barang tidak dapat dimuat di pesawat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan, sehingga pengiriman dapat tertunda. Akibatnya dapat mengalami kerugian karena harus menanggung biaya tambahan untuk *booking* ulang Surat Muatan Udara (SMU).

Hal tersebut dijelaskan oleh hasil wawancara dengan informan A-2 selaku *Commercial Senior Officer* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta yang menyebutkan:

“Kalau RA lagi antri banyak terus terlambat mengantar ke terminal kargo itu kita jadi rugi mbak. Ruginya itu karena kita harus *booking* SMU lagi”.

(A-2, 15 Mei 2025)

Pernyataan tersebut dijelaskan oleh hasil wawancara dengan informan A-1 selaku *Branch Air Express Head* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Yogyakarta menyebutkan:

“Kalau lagi ada *event* tertentu gitu pengiriman pasti banyak buat pemeriksaan di RA pasti antri. Kalau RA terlambat mengantar barang yang udah diperiksa ke terminal kargo terus barang jadi terlambat, kita jadi nanggung biaya *booking* SMU”.

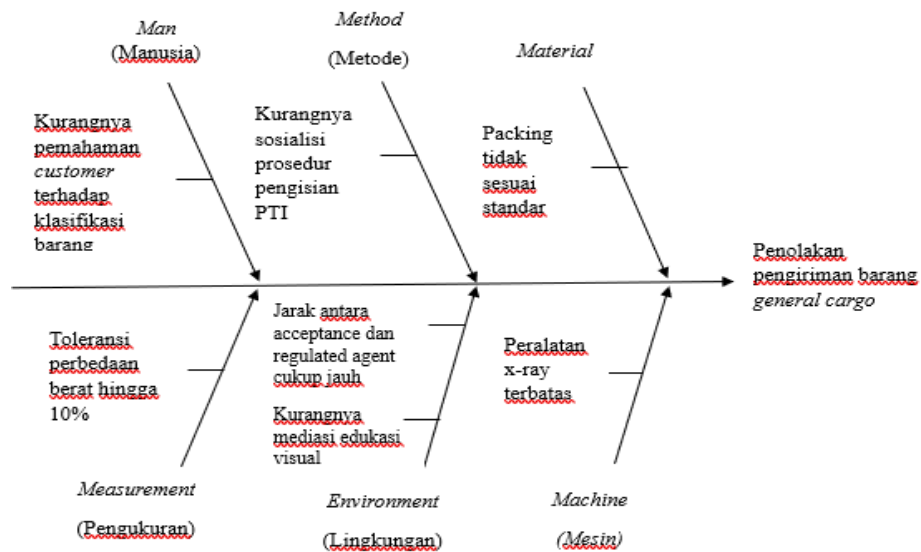
(A-1, 15 Mei 2025)

Berdasarkan dengan hasil wawancara tersebut, keterlambatan pengiriman barang yang terjadi akibat dari kendala keterlambatan pihak

*Regulated Agent* (RA) dalam pengantaran barang ke terminal kargo, disebabkan oleh antrian panjang pada RA terutama saat volume pengiriman meningkat. Hal tersebut dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman barang hingga terjadi kerugian.

Hasil observasi peneliti menemukan adanya kendala keterlambatan pengantaran barang dari pihak *regulated agent* yang disebabkan adanya peningkatan volume pengiriman. Hal tersebut juga dapat dilihat dari jarak antara letak *regulated agent* yang berada diluar bandara sedangkan terminal kargo berada dibagian belakang bandara. Sehingga dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman barang hingga kerugian.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan berbagai penyebab terjadinya penolakan barang *outgoing general cargo*. Untuk menganalisis akar permasalahan tersebut secara sistematis, digunakan *fishbone* diagram atau diagram sebab-akibat. Diagram tersebut mengelompokkan faktor penyebab permasalahan berdasarkan pendekatan 6M yaitu, *Man* (Manusia), *Method* (metode), *Machine* (Mesin), *Material*, *Measurement* (pengukuran), dan *Environment* (Lingkungan). Setiap kategori memuat faktor-faktor yang berkontribusi terhadap terjadinya penolakan barang dalam proses pengiriman barang, seperti ketidaksesuaian dokumen, packing yang tidak memenuhi standar, serta keterbatasan pemahaman *customer*.



**Gambar 4.11** Fishbone Diagram  
 Sumber: Olah data penulis, 2024

Berdasarkan diagram tersebut, dapat diidentifikasi bahwa penyebab utama terjadinya penolakan barang general cargo berasal dari 6 kategori yaitu faktor *Man* meliputi kurangnya pemahaman *customer* terhadap klasifikasi barang, *Method* ditemukan kurangnya sosialisasi kepada *customer*, *Machine* mencakup keterbatasan peralatan x-ray, *Material* mengarah pada *packing* yang tidak sesuai dengan standar, *Measurement* ditemukan perbedaan berat barang yang signifikan, serta *Environment* ditemukan bahwa jarak antara *acceptance* dan *regulated agent* cukup jauh dan kurangnya media edukasi visual di area pelayanan turut mempengaruhi efisiensi dan efektivitas proses pengiriman barang.

Dengan adanya pemetaan ini, diharapkan perusahaan dapat lebih mudah dalam menetapkan strategi perbaikan guna mengurangi

tingkat penolakan barang dan meningkatkan kualitas pelayanan pengiriman kargo udara.

### 4.3. Output Penelitian



**Gambar 4.12.** Poster Jenis Barang

*Sumber: Olah data penulis, 2025*

Sebagai Upaya untuk meningkatkan ketertiban serta kelancaran dalam proses outgoing general cargo, diperlukan adanya media komunikasi yang efektif untuk menyampaikan informasi yang bersifat penting dan mendesak kepada seluruh pihak yang terlibat. Sebuah upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut yaitu dengan merancang poster sebagai alat bantu komunikasi visual yang informatif dan persuasif. Poster tersebut dirancang sebagai sarana untuk mengurangi serta mencegah terjadinya ketidaksesuaian antara isi barang dengan dokumen. Poster tersebut dapat digunakan untuk medis edukasi visual di area pelayanan maupun di media sosial perusahaan. Dengan memberikan

informasi jenis barang serta menekankan pentingnya keakuratan informasi mengenai isi barang saat pengisian dokumen dan kejujuran dalam pengisian informasi terkait jenis barang, poster ini memberikan edukasi dan peringatan yang tegas kepada seluruh pihak terkait agar memastikan bahwa seluruh data mengenai jenis barang disampaikan secara akurat dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Berikut merupakan penjelasan lebih lanjut mengenai isi poster dan implikasinya meliputi:

#### 4.3.1 Judul

Penggunaan kata "JENIS BARANG" ditujukan untuk menarik perhatian pembaca sekaligus menekankan urgensi informasi yang disampaikan.

#### 4.3.2 Pesan Utama

1. Pemberian informasi mengenai jenis barang.
2. Penekanan terhadap kewajiban menyampaikan informasi yang jujur dan akurat mengenai jenis barang yang dikirim.
3. Peringatan bahwa kesalahan atau ketidaksesuaian informasi dapat berakibat pada penolakan terhadap barang yang dikirim.

#### 4.3.3 Identitas Institusi

Penyertaan logo PT Angkasa Pura Logistik sebagai institusi yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pemrosesan barang, memberikan keaslian terhadap poster.



Dengan adanya poster tersebut, diharapkan seluruh pihak yang terlibat dalam proses pengiriman barang dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya ketelitian dan kekejuaran dalam pengisian dokumen pengiriman barang khususnya Pemberitahuan Tentang Isi (PTI). Hal ini diharapkan dapat meminimalisasi terjadinya permasalahan penolakan pengiriman barang yang disebabkan oleh ketidaksesuaian antara dokumen dengan isi.