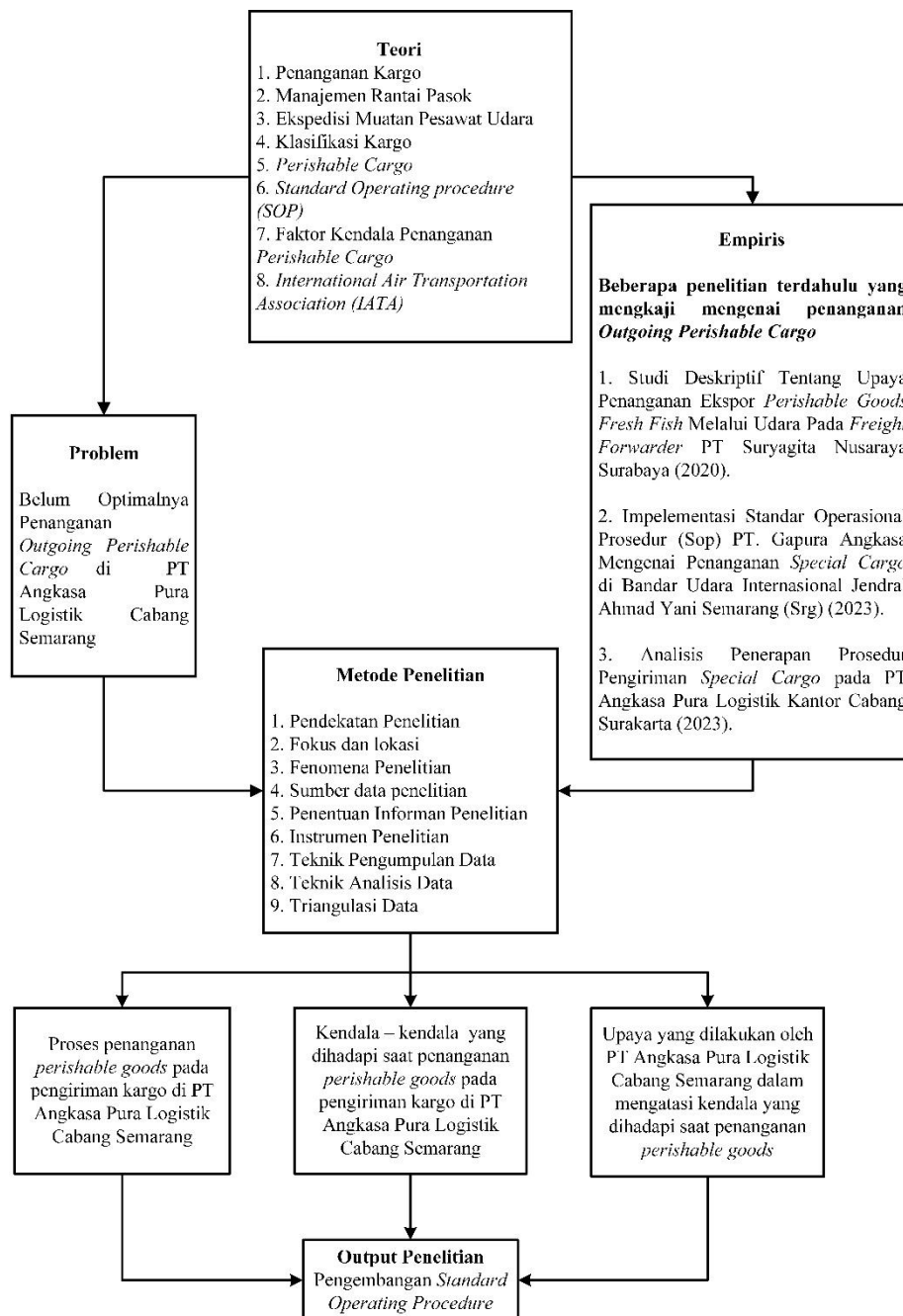


No	Judul Penelitian, Oleh, dan Tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
7.	Proses Penanganan Kargo di Terminal Kargo dan Pos Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani – Semarang (Azzahra, 2021)	Penelitian ini bertujuan mengkaji penanganan kargo tanpa <i>Regulated Agent</i> dan barang berbahaya di Terminal Kargo Bandara Ahmad Yani yang dikelola PT Angkasa Pura I.	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan ketiadaan <i>Regulated Agent</i> menghambat keamanan, efisiensi, dan pengendalian barang, serta menimbulkan risiko penumpukan.	Kedua penelitian sama-sama berlokasi di Bandara Ahmad Yani dan menyoroti penanganan kargo udara.	Perbedaan terletak pada fokus; penelitian terdahulu membahas kargo umum, sedangkan penelitian ini menyoroti <i>Perishable Goods</i> , suhu, dan kepatuhan SOP.
8.	Analisis Penerapan Prosedur Pengiriman <i>Special Cargo</i> Pada PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta (Fauzy, 2023)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan SOP di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta dan kendala dalam pengiriman <i>Special Cargo</i> .	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan prosedur pengiriman <i>Special Cargo</i> telah sesuai SOP, dari penerimaan hingga penyerahan ke <i>Ground Handling</i> .	Persamaan terletak pada lokasi di PT Angkasa Pura Logistik dan fokus prosedur pengiriman, dengan objek berbeda yaitu <i>Special Cargo</i> dan <i>Perishable Goods Outgoing</i> .	Penelitian terdahulu lebih fokus pada <i>Special Cargo</i> , sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada <i>Perishable Goods Outgoing</i> .

No	Judul Penelitian, Oleh, dan Tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
9.	Analisis Penanganan <i>General Cargo</i> pada Proses <i>Outgoing</i> di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta (Sari, 2023)	Penelitian ini bertujuan menganalisis prosedur dan kendala pengiriman General Outgoing Cargo di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Surakarta.	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan penanganan General Cargo meliputi pemeriksaan kemasan, dokumen, penimbangan, x-ray, dan pemuatan.	Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya terletak pada fokus pengiriman kargo udara dan pengelolaan prosedur operasional pengirimannya.	Penelitian terdahulu membahas General Cargo, sementara penelitian ini di Semarang fokus pada Perishable Goods, evaluasi SOP, dan kualitas penanganan.
10.	Analisis Penanganan Kargo Pt. Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Jawa Timur (Sheila Monica Anggraeni & Desiana Rachmawati, 2022)	Penelitian ini bertujuan menilai kesesuaian penanganan kargo, mengidentifikasi kendala, dan mengetahui sikap petugas di Bandara Juanda.	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukan bahwa: Penanganan kargo di PT Angkasa Pura Logistik telah berjalan sesuai SOP, kendala dapat diatasi, dan petugas menunjukkan <i>profesionalisme</i> dalam bekerja.	Kedua penelitian membahas penanganan <i>Outgoing Cargo</i> di PT Angkasa Pura Logistik dengan fokus pada prosedur operasional, efisiensi pengiriman, dan evaluasi kinerja distribusi sesuai standar.	Penelitian ini fokus pada penanganan Perishable Goods Outgoing di Bandara Ahmad Yani Semarang dengan penekanan pada evaluasi SOP pengendalian suhu, berbeda dari penelitian terdahulu yang membahas kargo umum di Bandara Juanda.

2.3 Kerangka Penelitian

Alur kerangka penelitian bertujuan untuk menunjukkan cara peneliti meneliti topik yang dibahas. Berikut bagan alur kerangka penelitian:



Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian

Sumber : Peneliti, 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena secara mendalam berdasarkan data berbentuk narasi dan deskripsi. Penelitian pada dasarnya merupakan suatu usaha untuk memprediksi, menemukan, atau menguji kebenaran. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan pendekatan yang tepat, karena pendekatan yang dipilih akan sangat memengaruhi keseluruhan proses penelitian (Mila Sari 2022). Penelitian kualitatif merupakan suatu proses untuk memahami fenomena sosial serta permasalahan yang berkaitan dengan aspek-aspek kemanusiaan (Murdiyanto, 2020). Pendekatan ini bertujuan untuk menggali makna, memahami konsep, karakteristik, gejala, simbol, serta representasi dari suatu fenomena. Penelitian kualitatif menggunakan beragam metode, berlangsung dalam konteks alami, bersifat holistik, berorientasi pada kualitas, menggabungkan berbagai teknik, dan disajikan secara deskriptif naratif dalam kerangka ilmiah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kualitatif merupakan metode yang menggunakan deskripsi naratif atau penggunaan bahasa verbal untuk menguraikan serta menjelaskan makna di balik suatu fenomena, gejala, maupun kondisi sosial tertentu. Oleh karena itu, peneliti dituntut untuk menguasai landasan teori guna mengevaluasi perbedaan antara konsep teoritis dengan realitas yang ditemukan di lapangan.

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang terjadi, tanpa bertujuan menarik kesimpulan atau mengaitkan dengan implikasi yang lebih luas (Adiputra, 2021). Penelitian deskriptif berkembang sebagai respons terhadap berbagai pertanyaan yang berkaitan dengan isu-isu seperti mortalitas dan morbiditas, terutama yang menyangkut skala, cakupan, serta urgensi masalah tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskripsi karena akan menelaah bagaimana penanganan kargo *Perishable* pada proses *Outgoing* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang.

3.2 Fokus dan Lokus Penelitian

3.2.1 Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini berkaitan dengan menelaah dan menganalisis proses penanganan *Outgoing Cargo Perishable Goods* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini secara khusus memusatkan perhatian pada tiga aspek utama.

1. Pertama, penelitian ini difokuskan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana proses penanganan *Perishable Goods* pada pengiriman kargo yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang telah sesuai. Hal ini mencakup pemahaman terhadap tahapan penanganan barang, pemeliharaan kualitas barang selama proses penyimpanan dan pengiriman, serta kepatuhan terhadap pedoman kerja yang telah ditetapkan.
2. Kedua, berfokus kepada untuk menelaah dan mendeskripsikan berbagai kendala yang dihadapi dalam proses penanganan *Perishable Goods*.

3. Kendala-kendala ini dapat berasal dari faktor internal seperti keterbatasan fasilitas atau sumber daya manusia, maupun faktor eksternal seperti cuaca, keterlambatan moda transportasi, atau ketidaksesuaian dokumen pengiriman.
4. Ketiga, fokus penelitian ini adalah menganalisis berbagai upaya yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang dalam mengatasi kendala-kendala yang muncul selama proses penanganan *Perishable Goods*. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas solusi dan strategi yang diterapkan perusahaan guna menjaga kelancaran operasional serta menjamin kualitas barang sampai di tujuan.

3.2.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertemat di PT Angkasa Pura Logistik cabang Semarang yang berlokasi pada EMPU Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, Jl. Tambakharjo, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50149.

3.3 Fenomena Penelitian

Fenomena yang diangkat dalam penelitian ini berkaitan erat dengan judul yang diusung, yaitu “ANALISIS PENANGANAN *OUTGOING CARGO Perishable Goods* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.” Adapun fenomena yang dapat dikaji dari judul tersebut mencakup proses penanganan kargo keluar (*Outgoing Cargo*) khususnya untuk barang-barang yang bersifat mudah rusak (*Perishable Goods*). Fokus penelitian ini terletak pada bagaimana prosedur, standar operasional, serta tantangan yang dihadapi oleh PT

Angkasa Pura Logistik dalam memastikan kualitas dan ketepatan waktu pengiriman

Perishable Goods dari Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian

No	Fokus	Fenomena	Sub Fenomena	Operasional
1.	Proses penanganan <i>Perishable Goods</i> pada pengiriman kargo di PT Angkasa Pura Logistik cabang Semarang	Belum optimalnya penanganan <i>Perishable Goods</i> pada pengiriman <i>Cargo</i> di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang	Keselaran antara pelaksanaan SOP yang ditetapkan terhadap kegiatan operasional di lapangan	Proses standar atau langkah-langkah yang biasanya dilakukan dalam menangani <i>Perishable Cargo</i> dan SOP yang berlaku sebagai bentuk upaya dalam mendukung kegiatan operasional
2.	Kendala dalam penanganan pengiriman <i>Perishable Cargo</i> di PT Angkasa Pura Logistik cabang Semarang	Penanganan <i>Perishable Cargo</i> di PT Angkasa Pura Logistik cabang Semarang masih menghadapi berbagai kendala yang disebabkan oleh sejumlah faktor	Prosedur, koordinasi, sistem, dan fasilitas yang menunjang kegiatan	Masalah atau kendala yang biasanya muncul saat menangani pengiriman barang-barang <i>Perishable</i>
3.	Upaya yang dilakukan dalam penanganan pengiriman oleh PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang	Bentuk upaya yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura Logistik cabang Semarang dalam mengatasi kendala yang dihadapi saat penanganan <i>Perishable Goods</i>	Strategi internal dan kebijakan perusahaan dalam menyelesaikan masalah fasilitas, dokumen, tenaga kerja, dan kondisi barang	Peningkatan kompetensi SDM, penambahan fasilitas <i>cold storage</i> , evaluasi dan perbaikan SOP, serta penguatan koordinasi lintas pihak (internal dan eksternal)

Sumber : Peneliti, 2025

3.4 Sumber Data Penelitian

3.4.1 Sumber Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari sumber utama, baik itu perorangan maupun kelompok. Peneliti memanfaatkan beragam teknik dalam menghimpun data primer, seperti wawancara, observasi di lapangan, dan survei. Wawancara adalah metode yang digunakan dalam pengumpulan data primer, di mana peneliti memberikan pertanyaan secara langsung kepada informan dan mencatat ataupun merekam tanggapan mereka. Observasi juga dianggap sebagai metode yang efektif, di mana peneliti melakukan pemantauan secara langsung terhadap aktivitas atau peristiwa tertentu yang berhubungan dengan variabel dalam penelitian (Lince, 2022; Susiati et al., 2020; Zulkifly et al., 2022). Sumber data primer yang didapatkan dari penelitian ini salah satunya berupa hasil wawancara dengan beberapa karyawan bagian operasional PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang.

3.4.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dihimpun dan diolah oleh pihak lain untuk tujuan yang berbeda dengan penelitian yang sedang dilakukan. Berbeda dengan data primer yang diperoleh langsung dari sumber aslinya, data sekunder adalah informasi yang sudah ada dan biasanya digunakan dalam penelitian sebelumnya. Penggunaan data sekunder memungkinkan peneliti memanfaatkan informasi yang tersedia tanpa mengumpulkan data baru, menghemat waktu dan sumber daya. Sumber data sekunder meliputi laporan penelitian, basis data publik, arsip pemerintah, dan studi sebelumnya (Nafisa, 2024).

Penggunaan data sekunder bertujuan untuk meningkatkan validitas dengan memberikan konteks yang lebih mendalam, sehingga menjadikan penulis lebih komprehensif dalam menganalisis. Pengambilan sumber data sekunder dari penelitian ini yaitu berupa Dokumen resmi, *Softfile* berkaitan dengan *Outgoing Perishable Cargo*, dan sumber lainnya.

3.5 Penentuan Informan Penelitian

Setiap penelitian pasti membutuhkan data dan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang relevan, agar data tersebut dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang muncul dalam penelitian. Data yang dibutuhkan dikumpulkan dari informan. Informan adalah pihak yang menjadi subjek penelitian dan mampu memberikan informasi yang diperlukan. Subjek penelitian yang dipilih berdasarkan fokus penelitian secara sengaja ini bertindak sebagai informan yang menyediakan berbagai informasi sepanjang proses penelitian berlangsung.

Dalam penelitian ini, untuk menentukan informan penelitian menggunakan teknik *purposive*, yaitu teknik pengambilan sampel yang disesuaikan dengan kriteria tertentu yang ditentukan sesuai dengan tujuan penelitian. Informan yang akan diambil untuk penelitian ini merupakan informan ahli pada bidang kargo udara dan mempunyai pengalaman dalam proses penanganan *Outgoing Perishable Cargo* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang.

Berikut adalah karakteristik dari informan penelitian:

1. *Branch Air Express Head*

Branch Air Express Head memiliki tugas utama mengelola operasional ekspedisi muatan pesawat udara, khususnya dalam penanganan *Outgoing*

Perishable Goods. Tanggung jawabnya meliputi pengawasan proses penerimaan, penyimpanan, dan pengiriman barang, memastikan kepatuhan terhadap standar keselamatan dan regulasi penerbangan, serta menjaga kualitas layanan kepada *customer*. Selain itu, Branch Manager juga bertugas mengkoordinasikan tim operasional, mengelola hubungan dengan maskapai dan otoritas bandara, serta melakukan pelaporan kinerja secara berkala guna mendukung kelancaran distribusi barang yang bersifat mudah rusak.

2. Staff Operasional Logistik

Staff Operasional merupakan bagian yang mengetahui bagaimana pelaksanaan penanganan semua komoditi kargo, salah satunya yaitu *Perishable Cargo*. Mulai dari barang datang oleh *customer* hingga barang tersebut terkirim (*Outgoing*) atau pun barang kedatangan yang akan diambil (*incoming*) karena *staff* logistik berperan dalam mengurus semua proses. Selain itu juga bertanggungjawab jika terjadi penolakan barang dari pihak Terminal *Cargo*.

Tabel 3. 2 Daftar Nama Informan Penelitian

No	Nama	Kode Informan	Jabatan
1.	Bapak Faisal	A – 1	<i>Branch Air Express Head</i>
2.	Bapak Jagad	A – 2	Staff operasional bagian dokumen
3.	Bapak Rudy	A – 3	Staff perasional bagian penanganan fisik

Sumber : Peneliti, 2025

Pemilihan jumlah informan dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus kajian terhadap penanganan *Outgoing Cargo Perishable Goods*, dengan

menggunakan teknik purposive sampling. *Key informan* dalam penelitian ini adalah informan A-1 yang menjabat sebagai “*Branch Air Express Head*”. Penunjukan *key informan* ini didasarkan pada pertimbangan bahwa informan A-1 memiliki pengetahuan mendalam mengenai pelaksanaan dan standar operasional prosedur (SOP) penanganan *Perishable Goods* pada proses *Outgoing* di EMPU. Untuk melengkapi pekerjaan informan A-2 lebih kepada penanganan dokumen. Adapun informan A-3 lebih mengarah kepada penanganan pada fisik dari barang tersebut.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian merupakan alat atau perangkat yang digunakan untuk mengidentifikasi fenomena-fenomena yang terjadi, dengan tujuan untuk menguatkan atau menolak hipotesis tertentu.

Instrumen penelitian ini disusun untuk mendukung pengumpulan data terkait penanganan *Outgoing Cargo Perishable Goods* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Instrumen yang digunakan berbentuk pedoman wawancara semi terstruktur agar diperoleh informasi yang mendalam dan relevan. Selain itu penulis juga menggunakan alat pendukung seperti *handphone* sebagai alat perekam suara menyimpan hasil wawancara dan untuk dokumentasi (Fauziyah et al., 2023).

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu kemampuan yang menjadi hal utama bagi setiap peneliti. Setiap teknik memiliki ciri khas serta fungsi tertentu untuk dapat memaksimalkan efektivitas penelitian, apabila diterapkan secara tepat berdasarkan konteks penelitian yang sedang dilakukan. Dengan

memahami karakteristik dari masing-masing teknik, peneliti mampu menentukan metode yang paling tepat sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan serta situasi di lapangan. Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.7.1 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati perilaku atau fenomena secara langsung di lapangan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk melihat dan mencatat hal yang sedang berlangsung dalam situasi sebenarnya, tanpa campur tangan atau perubahan dari pihak peneliti (Wani et al., 2024). Pengamatan dilakukan untuk mencari informasi yang berkaitan dengan data seperti kegiatan Penanganan *Outgoing Perishable Goods Cargo* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang.

3.7.2 Wawancara

Wawancara adalah metode yang dilakukan dengan cara komunikasi langsung antara peneliti dan informan secara tatap muka, dimana peneliti menyampaikan pertanyaan guna memperoleh informasi secara mendalam terkait topik yang sedang diteliti (Ardiansyah et al., 2023). Wawancara memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terkait pandangan, pengalaman, emosi, serta opini dari informan. Teknik ini umum digunakan dalam penelitian kualitatif, terutama saat diperlukan data yang bersifat subjektif dan mendalam. Terdapat berbagai jenis wawancara yang dapat diterapkan, tergantung pada tujuan

serta kebutuhan dari masing-masing penelitian (Rosyid, 2022). Pada wawancara ini peneliti melakukan tanya jawab kepada narasumber dengan berbagai jabatan, diantaranya sebagai berikut: *Branch Manager* EMPU, dan *Staff Operational* EMPU. Tujuan dari pelaksanaan wawancara ini bertujuan untuk menghimpun informasi secara rinci guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait topik penelitian. mengenai kegiatan yang berkaitan dengan penanganan *Outgoing Perishable Goods Cargo*.

3.7.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu bentuk observasi langsung yang dilakukan guna memperoleh data yang relevan dengan topik penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh gambaran nyata di lapangan serta mendapatkan informasi dari sumber utama. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan data berupa arsip pembukuan, rekaman audio, serta dokumentasi visual dalam bentuk foto.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses dalam menyusun dan menata data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, observasi, serta dokumen pendukung, agar dapat dipahami dengan mudah dan hasil temuan tersebut dapat disampaikan kepada pihak lain.

3.8.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, dan penyederhanaan terhadap berbagai informasi yang mendukung data

penelitian, yang dikumpulkan selama kegiatan lapangan. Secara prinsip, reduksi data adalah tahapan dalam analisis data kualitatif yang bertujuan untuk mengelompokkan, mempertajam, serta memperjelas data dengan cara menghilangkan informasi yang dianggap tidak relevan, sehingga penyajian narasi menjadi lebih mudah dipahami dan mengarah pada kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan (Rony, 2022).

3.8.2 Penyajian Data

Menurut (Setyawan et al., 2021) penyajian data merupakan suatu usaha merangkai informasi yang terorganisir dalam upaya menggambarkan kesimpulan dan mengambil tindakan. Umumnya, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi. Seperti halnya reduksi data, pembuatan dan pemanfaatan tampilan data (*display*) bukanlah proses yang berdiri sendiri, melainkan merupakan bagian integral dari kegiatan analisis. Oleh karena itu, penyajian data merupakan langkah yang dilakukan peneliti untuk memperoleh pemahaman dan interpretasi terhadap data yang telah dikumpulkan, serta keterkaitannya dengan fokus penelitian yang sedang dilakukan. Tujuan dari penyajian data adalah agar informasi yang telah dihimpun dan diorganisir dapat disampaikan dengan mudah dan divisualisasikan secara jelas, misalnya dalam bentuk tabel, grafik, atau diagram.

3.8.3 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu teknik dalam analisis data kualitatif. Proses ini menghasilkan interpretasi dari data yang telah

dianalisis, yang nantinya dapat dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan atau tindakan. Menurut Miles dan Huberman, tahap ketiga dalam proses analisis data kualitatif adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Kesimpulan awal yang dihasilkan pada tahap ini masih bersifat tentatif, dan dapat mengalami revisi apabila pada tahap pengumpulan data selanjutnya tidak ditemukan bukti yang mendukung secara kuat.

3.9 Triangulasi Data

Triangulasi merupakan usaha untuk mengecek keabsahan data atau informasi dari sudut pandang yang berbeda-beda terhadap apa yang telah dilaksanakan oleh peneliti, dengan cara sebisa mungkin mengurangi ambiguitas dan makna ganda yang dapat timbul selama proses pengumpulan dan analisis data (Alfansyur & Mariyani, 2020, hlm. 147). Triangulasi bertujuan untuk memperkuat aspek teoritis, metodologis, serta interpretasi dalam penelitian kualitatif. Triangulasi juga dimaknai sebagai proses pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber, teknik, dan waktu yang berbeda. (Mekarisce, 2020, hlm. 150).

Peneliti menerapkan dua metode dalam penelitian ini, salah satunya adalah triangulasi teknik yang melibatkan perbandingan data wawancara dengan hasil observasi di lapangan. Serta metode triangulasi sumber dengan melakukan wawancara kepada informan yang memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing terhadap kegiatan penanganan *Outgoing Cargo Perishable* di PT Angkasa Pura Logistik cabang Semarang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah PT Angkasa Pura Logistik

PT Angkasa Pura I, yang juga dikenal dengan nama Angkasa Pura Airports, merupakan pelopor pengelolaan kebandarudaraan secara komersial di Indonesia. Cikal bakal perusahaan ini bermula dari pendirian Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran melalui PP No. 33 Tahun 1962, yang bertugas mengelola Bandara Kemayoran—bandara internasional pertama di Indonesia. Setelah mengambil alih penuh operasional bandara tersebut pada 20 Februari 1964, tanggal tersebut kemudian ditetapkan sebagai hari jadi perusahaan. Seiring berjalannya waktu, cakupan pengelolaan PN Angkasa Pura meluas ke bandara-bandara besar lainnya seperti Ngurah Rai (Bali), Juanda (Surabaya), dan Sultan Hasanuddin (Makassar). Melalui berbagai perubahan regulasi, status badan hukum perusahaan berubah menjadi Perum dan akhirnya menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT Angkasa Pura I (Persero) pada tahun 1992. Saat ini, perusahaan ini mengelola 17 bandara yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia.

Dalam rangka memperkuat sektor logistik di bawah lingkungan bandara yang dikelolanya pada tahun 2012, PT Angkasa Pura I mendirikan anak usaha bernama PT Angkasa Pura Logistik (APLOG). APLOG

didirikan untuk menyediakan layanan logistik terintegrasi yang mencakup pengiriman udara, darat, dan laut. Untuk mendukung operasionalnya, APLOG membangun jaringan cabang di lebih dari 17 kota besar seperti Surabaya, Makassar, Denpasar, Yogyakarta, dan Batam. Selain itu, APLog membentuk empat *Strategic Business Unit* (SBU) yaitu *Freight Forwarder*, *Warehouse*, *Air Freight*, dan *Express*, untuk memberikan layanan logistik menyeluruh.

Seiring dengan kebutuhan restrukturisasi bisnis dan efisiensi manajemen di sektor aviasi dan logistik, pada 4 Januari 2024, APLOG resmi dikonsolidasikan ke dalam subholding baru bernama PT Integrasi Aviasi Solusi (IAS), bagian dari InJourney Group. Langkah ini merupakan bagian dari integrasi sembilan anak perusahaan PT Angkasa Pura I dan II guna memperkuat posisi Indonesia di industri aviasi dan logistik kawasan Asia Tenggara. Dalam format baru ini, IAS berfokus pada empat lini bisnis: logistik dan kargo, *Ground handling*, layanan operasional bandara, serta hospitality. Dengan lebih dari 36.000 karyawan dan cakupan layanan di 55 kota di Indonesia, transformasi ini menandai babak baru dalam perjalanan APLOG untuk menjadi pemain logistik dan aviasi berskala global.

PT. Angkasa Pura Logistik cabang Semarang memiliki kantor pusat bertempat di Jalan Pamularsih Raya No. 99 Gisikdrono, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah. Sedangkan untuk kegiatan operasional yaitu salah satunya mengenai *Outgoing Perishable Cargo* bertempat di ekspedisi muatan pesawat udara (EMPU) Bandar Udara Internasional

Jendral Ahmad Yani, Tambakharjo, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

A. Visi Perusahaan

Visi adalah gambaran realistis tentang masa depan yang ingin diwujudkan dalam jangka waktu tertentu. Adapun visi dari PT Angkasa Pura Logistik adalah: “*Leading Logistics Partner*” yang berarti PT Angkasa Pura Logistik ingin menjadi Partner Layanan Logistik Terkemuka

B. Misi Perusahaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), misi adalah serangkaian tugas, kegiatan, atau suatu langkah-langkah umum yang dipilih untuk mencapai sebuah visi yang ditetapkan. misi merupakan penjelasan atau elaborasi dari sebuah visi dalam bentuk pernyataan tugas, langkah-langkah konkret, dan suatu kewajiban serta rencana tindakan yang menjadi suatu pedoman untuk mencapai visi yang telah ditetapkan (Harindra et al., 2024). Adapun misi dari PT Angkasa Pura Logistik adalah:

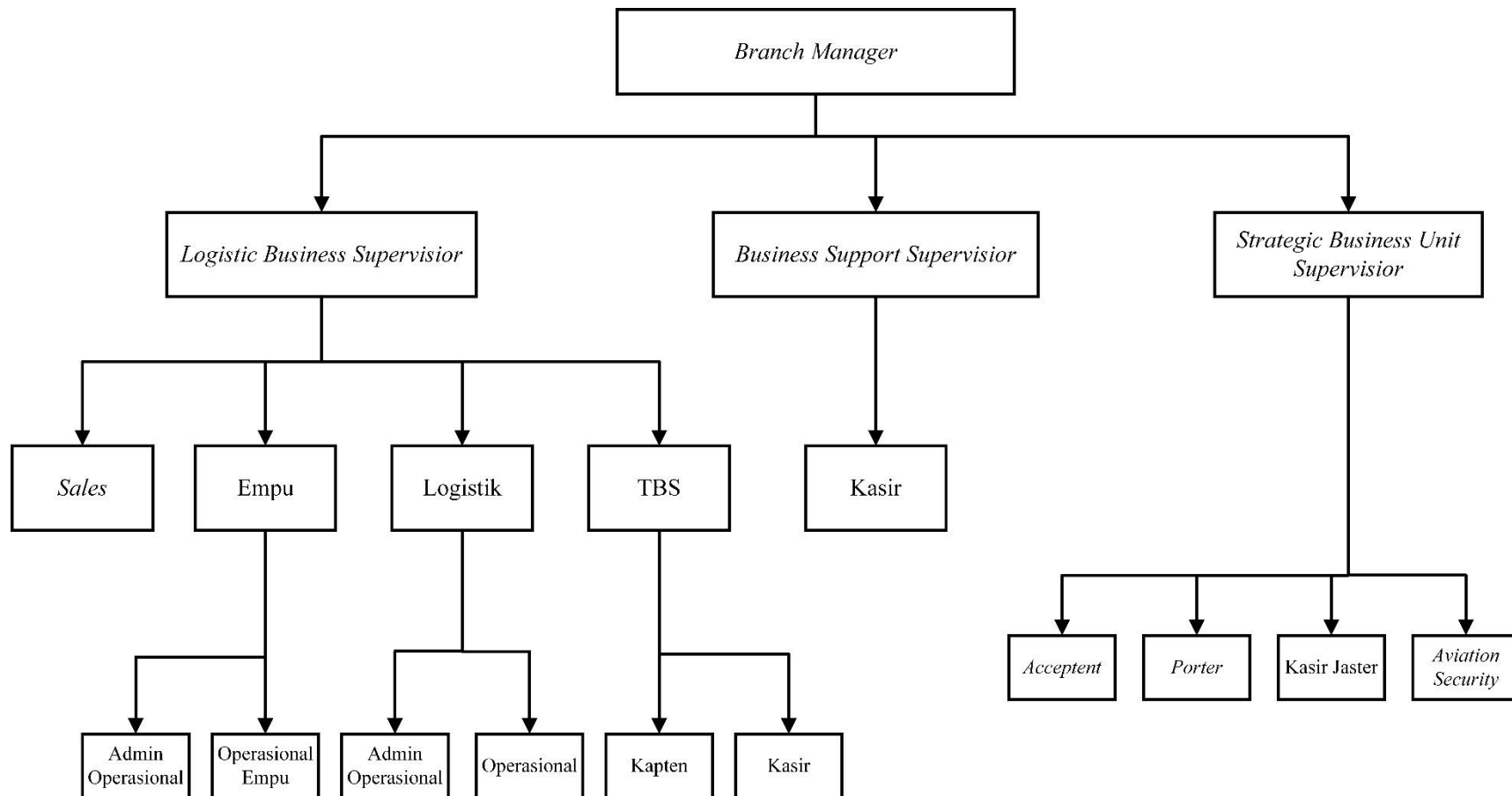
1. Memberikan solusi logistik terpadu di seluruh mata rantai pasokan melalui cakupan usaha yang luas di berbagai wilayah Indonesia, serta mewujudkan dan menjaga keunggulan operasional dalam setiap layanan yang diberikan.
2. Mengembangkan tenaga kerja yang memiliki kompetensi tinggi dan berfokus pada kepuasan *customer*.

3. Menyediakan layanan usaha yang ditopang oleh penerapan teknologi logistik secara maksimal.
4. Mengoptimalkan manfaat ekonomi bagi investor dan pihak terkait, serta memberikan dampak positif terhadap komunitas sosial dan kelestarian lingkungan.

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan sistem pengelompokan tugas dan tanggung jawab ke dalam bagian-bagian kerja secara terstruktur (Saharudin et al., 2023).

APLOG Cabang Semarang memiliki struktur organisasi serta mempunyai tugas, wewenang dan tanggungjawab masing – masing sesuai dengan bagiannya. Adapun struktur organisasi PT Angkasa Pura Logistik cabang Semarang yaitu sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura Logistik Semarang

Sumber: PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang, 2024

4.1.4 Logo Perusahaan

Logo perusahaan merupakan elemen visual yang esensial dalam membangun identitas merek dan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap suatu brand. Desain logo yang efektif dapat meningkatkan kesadaran merek, membentuk citra positif, dan mendorong niat beli konsumen (Edang et al., 2024).



Gambar 4. 2 Logo PT Angkasa Pura Logistik

Sumber: PT Angkasa Pura Logistik, 2024

Logo PT Angkasa Pura Logistik menunjukkan perubahan dan pengembangan perusahaan menjadi penyedia layanan logistik yang lebih modern dan terintegrasi. Bentuk simbol seperti dua tangan menggambarkan kerja sama dan hubungan yang kuat dalam proses logistik. Warna oranye yang digunakan melambangkan semangat, kreativitas, dan keinginan untuk terus berinovasi. Secara keseluruhan, logo ini mencerminkan identitas APLOG sebagai perusahaan yang siap memberikan solusi logistik dari awal hingga akhir secara efisien dan sesuai dengan kebutuhan zaman.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam sub bab ini, penulis menyajikan hasil temuan, penelitian yang telah dianalisis dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Penulis

juga menelusuri pelaksanaan prosedur di APLOG Cabang Semarang, dengan fokus utama pada proses penanganan *Outgoing Perishable Cargo*. Untuk memperoleh data, peneliti menerapkan tiga teknik pengumpulan data, yaitu melalui observasi, wawancara *stakeholder*, serta dokumentasi. Hasil yang diperoleh dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

4.2.1 Prosedur Penanganan *Outgoing Cargo Perishable Goods*

Pengangkutan kargo menggunakan moda transportasi udara memiliki keunggulan dalam hal kecepatan dibandingkan dengan pengiriman melalui jalur darat maupun laut. Efisiensi waktu ini menjadi nilai tambah bagi *customer* yang membutuhkan pengiriman cepat, meskipun biaya yang diperlukan relatif lebih tinggi dibandingkan moda transportasi lainnya. Dari sudut pandang konsumen dengan kebutuhan mobilitas tinggi, pengiriman lewat udara tetap menjadi pilihan utama meski terdapat konsekuensi biaya yang lebih besar.

Menurut Puteri & Sutini (2024), penanganan kargo merupakan bagian dari tahapan kerja dalam penyelesaian distribusi kargo sampai kepada konsumen, meliputi alur dari penerimaan hingga pengiriman melalui pemuatan ke dalam pesawat untuk guna didistribusikan ke berbagai kota, baik domestik maupun internasional. Tahapan dalam proses kerja penanganan kargo meliputi beberapa kegiatan utama, di antaranya adalah proses penerimaan barang (*acceptance*), penimbangan, penyusunan dokumen pengangkutan (*documentation*), kegiatan *buildup* dan *breakdown* pada Pallet, kontainer, atau troli, pemindahan barang dari gudang menuju

pesawat dan sebaliknya, proses pemuatan (*loading*) dan pembongkaran (*unloading*) dari pesawat, serta penyimpanan (*storage*) dan distribusi kepada pihak penerima (*delivery*)

Berdasarkan hasil penelitian di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang yang menyediakan layanan pengiriman kargo udara salah satunya *Perishable Goods*, yaitu barang-barang yang mudah rusak seperti produk makanan segar, obat-obatan tertentu, dan bahan biologis. Proses pengiriman jenis kargo ini memerlukan penanganan yang berbeda dengan pengiriman *General Cargo*, karena sifatnya yang sensitif terhadap suhu dan waktu. Penanganan kargo *Perishable* melibatkan prosedur yang ketat dan terstruktur, termasuk penggunaan kemasan berpendingin, pengaturan suhu sesuai standar, serta pemrosesan dokumen khusus seperti sertifikat kesehatan atau izin distribusi. Selain itu, pengiriman kargo *Perishable* membutuhkan koordinasi yang cepat dan akurat untuk memastikan barang tetap dalam kondisi optimal selama proses pengangkutan. Berikut ini merupakan prosedur dalam penanganan *Perishable Cargo* yang terjadi di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang:

1. Pengemasan dilakukan sesuai jenis kargo yang dikirim dengan standar yang ditetapkan (*Safety Packing*).

Pengemasan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan secara cermat untuk menjaga kualitas dan kesegaran barang hingga sampai ke tujuan. Pengemasan kargo *Perishable* dilakukan dengan mempertimbangkan jenis barang yang dikirim dan standar pengemasan

yang telah ditetapkan. *Safety Packing* pada kargo *Perishable* mengacu pada penggunaan bahan kemasan khusus yang mampu melindungi barang dari kerusakan fisik, kontaminasi, serta perubahan suhu yang dapat mempengaruhi kondisi barang. Dalam hal ini, prosedur pengemasan mencakup penggunaan wadah yang kedap udara, bahan pendingin (*coolant*) untuk menjaga suhu, serta segel yang aman untuk menghindari kerusakan atau pencemaran.

Selain itu, penting juga untuk mencantumkan label yang sesuai yang menunjukkan sifat sensitif dari kargo, agar proses pengangkutan dapat dilakukan dengan lebih hati-hati dan cepat. Standar pengemasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa kargo *Perishable*, seperti produk makanan, obat-obatan, atau barang sensitif lainnya, dapat tiba dengan aman dan dalam kondisi terbaik di tujuan, meskipun melalui jalur udara yang mengandalkan durasi pengiriman yang lebih efisien dibandingkan moda transportasi lain

Berdasarkan hasil wawancara dengan a – 1 selaku *branch air express head* mengatakan:

“Pengemasan menjadi tanggung jawab penting dari pihak pengirim, terutama untuk kargo *Perishable* seperti daging beku. Kemasan harus disesuaikan dengan barang, karena jika dilakukan secara asal, sangat berisiko menimbulkan kebocoran atau kerusakan selama proses pengiriman. Hal ini menjadi lebih krusial mengingat pengiriman udara melibatkan beberapa pihak dan tahapan, serta waktu pengangkutan yang bisa cukup panjang. Saat ini, baik di area EMPU maupun terminal kargo belum tersedia fasilitas *cold storage*, sehingga kestabilan suhu sepenuhnya bergantung pada kemasan yang digunakan. Oleh karena itu, kami sangat menyarankan agar pengirim menggunakan *styrofoam* sebagai insulasi, serta menerapkan teknik *double wrapping* untuk memastikan barang tetap dalam kondisi aman hingga sampai tujuan.”

Hal tersebut juga diungkapkan oleh informan A - 3 selaku staf operasional. Beliau mengatakan:

“Dalam pengiriman kargo *Perishable*, pengemasan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak pengirim. Pengemasan yang tidak sesuai standar dapat menimbulkan risiko kerusakan selama proses pengiriman dan biasanya barang tersebut juga akan ditolak oleh pihak *airline*, karena mereka juga punya standarnya. Untuk penggunaan bahan kemasan disesuaikan dengan jenisnya dan jangan lupa diberi sedikit bolongan udara serta *wrapping*, serta ditempel label “*Perishable*.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengemasan yang tepat juga sangat penting dalam pengiriman barang *Perishable*. Meskipun barang tersebut tidak mudah rusak, pengemasan yang tidak sesuai tetap dapat menyebabkan kerusakan, seperti pecah atau rusaknya kemasan akibat guncangan selama pengiriman. Pengemasan yang baik akan memastikan barang sampai di tujuan dalam kondisi utuh dan aman.

Disarankan bagi pengirim untuk bertanya terlebih dahulu kepada pihak operasional ekspedisi muatan udara (EMPU) agar proses pengiriman lebih efisien dan pengiriman tidak tertunda yang akan mempengaruhi kualitas barang. PT Angkasa Pura Logistik cabang Semarang juga menyediakan layanan jasa *packing* yang tentunya bertujuan untuk memudahkan *customer* sekiranya belum sempat melakukan *packing*. Hal tersebut juga untukantisipasi perusahaan jika ada *customer* yang ingin melakukan pengiriman *Cargo* khususnya *Perishable* namun masih tidak sesuai dengan standarnya. Langkah ini

menunjukkan betapa pentingnya peran PT Angkasa Pura Logistik cabang Semarang didalam memberikan pelayanan terhadap *customer*.

Lalu berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, pelayanan pada EMPU PT Angkasa Pura Logistik cabang Semarang mengenai pengemasan atau *packing* terlaksana dengan efisien dan tertib. Pengemasan dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku, menggunakan bahan yang tepat untuk memastikan barang aman selama pengiriman. Prosesnya efisien, tepat waktu, dan mendukung kelancaran pengiriman sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang, dapat disimpulkan bahwa proses pengemasan (*packing*) pada layanan *Outgoing Cargo Perishable* telah dilaksanakan sesuai standar operasional yang berlaku. Dari sisi wawancara, diketahui bahwa pengemasan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh pihak pengirim untuk mencegah risiko kerusakan barang selama proses pengiriman, khususnya melalui jalur udara. Teknik pengemasan seperti penggunaan *styrofoam*, *double wrapping*, dan ventilasi pada kemasan menjadi rekomendasi utama untuk menjaga kualitas barang. Dengan demikian, baik dari hasil wawancara maupun observasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengemasan di APLOG Cabang Semarang telah berjalan dengan baik, terstandar, dan mampu memenuhi kebutuhan pengiriman kargo *Perishable* secara optimal.

2. Dokumen karantina sebagai syarat dalam pengiriman *Perishable Cargo*.

Dalam proses pengiriman kargo *Perishable*, salah satu persyaratan penting berikutnya yang harus dipenuhi oleh pengirim adalah kelengkapan dokumen karantina. Dokumen ini berfungsi sebagai bukti bahwa barang yang akan dikirim, khususnya produk hewan atau hasil pertanian, telah melalui pemeriksaan dan dinyatakan bebas dari hama, penyakit, atau kontaminasi yang berpotensi membahayakan. Keberadaan dokumen karantina juga menjadi syarat utama untuk mendapatkan izin masuk ke wilayah tujuan, baik domestik maupun internasional.

Di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang, dokumen karantina wajib dilampirkan oleh pihak pengirim sebelum barang diterima dan diproses untuk pengangkutan. Petugas operasional akan memverifikasi keabsahan dokumen tersebut sesuai dengan ketentuan dari instansi karantina yang berwenang, seperti Balai Karantina Pertanian atau Karantina Hewan. Tanpa dokumen ini, barang *Perishable* tidak dapat diproses lebih lanjut dan berisiko ditolak oleh maskapai maupun otoritas bandara. Dengan demikian, dokumen karantina bukan hanya sebagai pelengkap administratif, tetapi juga sebagai bentuk jaminan bahwa barang *Perishable* yang dikirim memenuhi standar kesehatan dan keamanan, serta telah melalui tahapan kontrol mutu sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan a – 1 selaku *branch air express head* mengatakan:

“Untuk setiap pengiriman kargo *Perishable*, khususnya yang berasal dari komoditas hewan atau tumbuhan, dokumen karantina menjadi salah

satu persyaratan utama yang wajib dipenuhi oleh pengirim. Tanpa dokumen tersebut, kami tidak dapat melanjutkan proses pengiriman karena ini merupakan bagian dari regulasi yang ditetapkan oleh otoritas karantina dan maskapai. Selain itu, dokumen ini juga menjamin bahwa barang yang dikirim telah melalui pemeriksaan kesehatan dan aman untuk dikonsumsi atau didistribusikan di tempat tujuan. Jadi, kelengkapan dokumen ini sangat berpengaruh terhadap kelancaran dan legalitas proses pengiriman.”

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A - 2 selaku staf operasional. Beliau mengatakan:

“Dokumen karantina itu wajib dilampirkan, terutama untuk kargo *Perishable* seperti produk hewan, ikan, atau tumbuhan. Tanpa dokumen itu, barang nggak bisa kami teruskan ke maskapai, karena sudah jadi persyaratan dari pihak otoritas bandara dan juga untuk memastikan barang tersebut aman, sehat, dan bebas dari penyakit. Jadi, sebelum kirim, pengirim harus pastikan dokumennya lengkap dulu.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan dua informan, dapat disimpulkan bahwa dokumen karantina merupakan syarat krusial dalam proses pengiriman kargo *Perishable* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang. Baik dari sisi manajerial maupun operasional, keduanya menekankan bahwa tanpa dokumen tersebut, proses pengiriman tidak dapat dilanjutkan karena berkaitan langsung dengan ketentuan dari otoritas karantina dan maskapai penerbangan. Selain sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi, keberadaan dokumen karantina juga menjadi jaminan bahwa barang yang dikirim telah melalui pemeriksaan kesehatan dan layak untuk dikonsumsi atau didistribusikan.

Untuk itu, sangat disarankan agar para pengirim memastikan kelengkapan dan keakuratan dokumen karantina sebelum pengajuan pengiriman dilakukan. Hal ini penting untuk mencegah penundaan proses pengiriman, serta untuk menjaga kelancaran dan legalitas distribusi barang

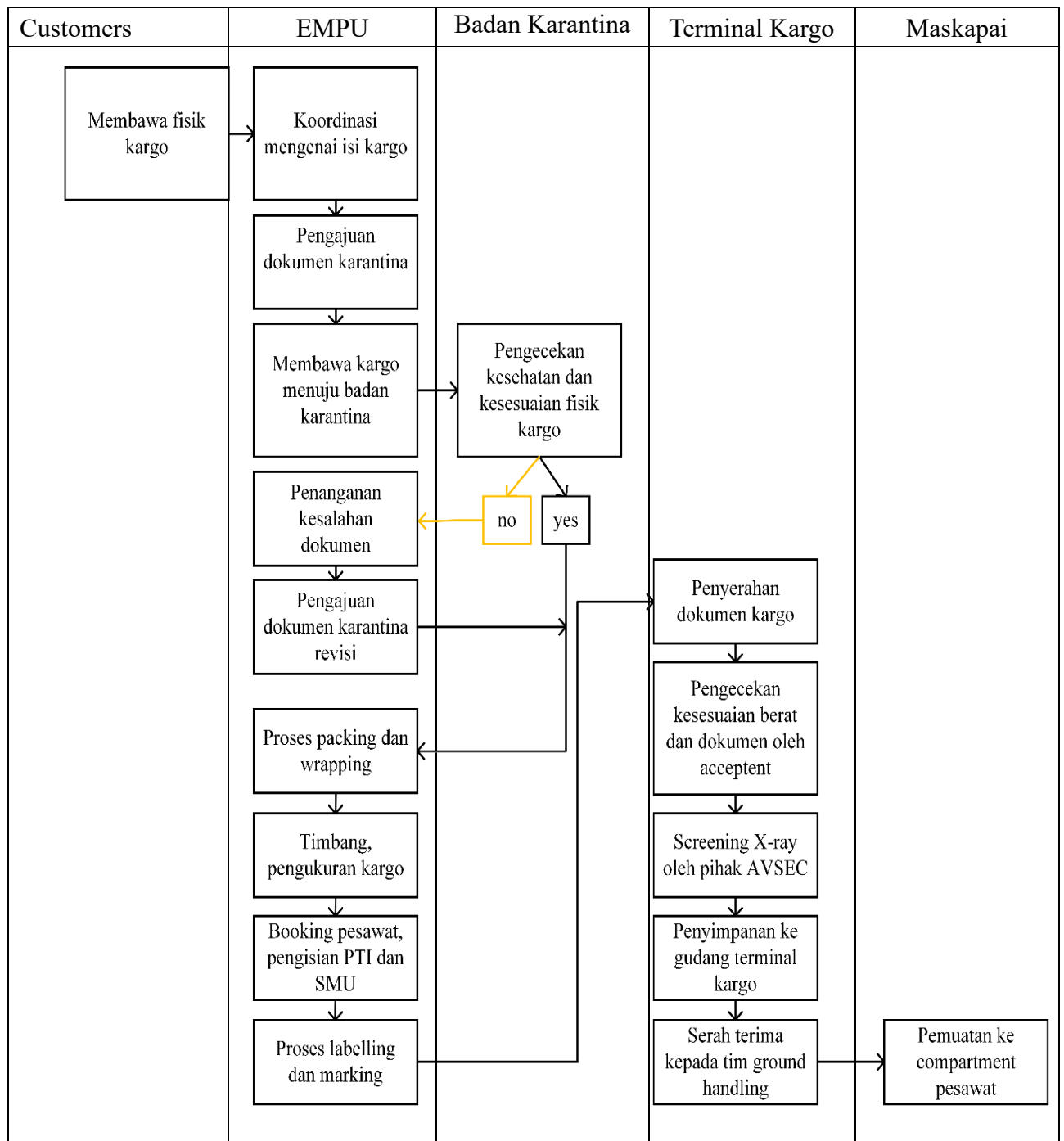
Perishable secara menyeluruh. Dukungan dari pihak pengirim dalam hal transparansi informasi dan kepatuhan terhadap prosedur sangat membantu meningkatkan efektivitas layanan logistik yang ada.

Berdasarkan pengamatan langsung yang diperoleh selama proses penelitian, alur proses pengelolaan dokumen karantina di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang secara umum telah berjalan dengan baik dan mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh instansi terkait. Koordinasi antara pihak operasional dengan Badan Karantina berlangsung lancar, sehingga proses pengajuan dokumen dapat dilakukan secara sistematis dan sesuai alur yang berlaku. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan proses belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala yang sering muncul antara lain adalah ketidaksesuaian antara data dokumen dengan isi barang yang sebenarnya, yang umumnya disebabkan oleh kurangnya kejelasan informasi dari pihak pengirim.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa dokumen karantina merupakan syarat utama dalam pengiriman kargo *Perishable*, karena memastikan barang telah diperiksa dan layak untuk dikirim. Secara umum, proses pengurusannya di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang berjalan dengan baik dan sesuai prosedur. Namun, kendala masih terjadi, khususnya karena ketidaksesuaian data dari pihak pengirim yang dapat menghambat verifikasi dan menyebabkan keterlambatan pengiriman. Oleh karena itu, ketelitian data dan komunikasi

yang jelas antara pengirim dan pihak operasional menjadi hal penting untuk meningkatkan kelancaran proses.

Tabel 4. 1 *Flowchart Penanganan Outgoing Perishable Cargo*



Sumber: PT Angkasa Pura Logistik, data diolah, 2025

1. Pihak customer membawa *Perishable Cargo* ke EMPU
2. Pihak operasional berkoodinasi dengan customer mengenai detail *Perishable Cargo* yang akan dikirim termasuk sampel untuk proses kepada pihak badan karantina
3. Pihak operasional melakukan pengajuan dokumen karantina pada sistem yang tersedia, dengan menyantumkan identitas secara detail mengenai barang yang akan dikirim
4. Petugas operasional membawa barang tersebut ke petugas badan karantina untuk melakukan proses pemeriksaan
5. Sekiranya dinyatakan aman, pihak operasional melakukan proses *packing*, pengukuran barang, *wrapping* dan serta *booking* pesawat. Namun sekiranya ada yang belum sesuai, pihak karantina akan memberikan informasi tersebut. Biasanya mengenai ketidaksesuaian isi dengan dokumen pengajuan maupun kesalahan terkait penginputan dan harus direvisi sampai benar – benar sesuai.
6. Setelah itu, barang akan diarahkan ke *unit Regulated Agent* (Terminal kargo) Untuk diperiksa oleh *Acception* terkait kesesuaian dokumen dengan barang yang datang serta jumlah barang dan berat yang sama. Untuk memastikan barang dapat terkirim tepat waktu dan tidak delay barang harus lulus *X-Ray* dan kelengkapan dokumen.
7. Barang yang telah lulus *X-Ray* dan di anggap aman untuk pengiriman

selanjutnya akan ditempatkan di terminal kargo untuk menunggu jadwal keberangkatan pesawat yang akan mengangkut barang.

8. Setelah Proses *X-Ray* selesai dilaksanakan maka Bukti Tanda Barang (BTB), selanjutnya akan diterbitkan dan diserahkan kepada bagian administrasi dan keuangan untuk dilakukan perhitungan total pembayaran serta pencetakan bukti pembayaran (kwitansi).
9. Selain itu melakukan penyerahan dokumen ke ruangan manifest seperti BTB (bukti tanda barang), SMU (surat muatan udara), PTI (pemberitahuan tentang isi), Dokumen karantina, CSD (*Cargo Security Declaration*)
10. Pendataan *daily report Outgoing* di excel

4.2.2 Kendala *Outgoing Cargo Perishable Goods*

Menurut IATA dalam jurnal Anriyani (2021), keterlambatan pengiriman barang perishable umumnya disebabkan oleh tiga faktor utama, yaitu dokumen yang tidak lengkap, pengemasan yang tidak sesuai standar, serta perbedaan antara keterangan pada Air Waybill dan isi kargo. Dokumen atau packing yang tidak sesuai akan membuat barang dikembalikan kepada pengirim untuk diperbaiki, sedangkan perbedaan data sering terjadi karena barang khusus tercampur dalam kargo umum akibat konsolidasi.

Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, tidak bisa dipungkiri bahwa berbagai kendala dan permasalahan kerap kali muncul dan menjadi bagian dari proses operasional sehari-hari. Hal ini juga dialami oleh PT Angkasa Pura Logistik (APLOG) Kantor Cabang Semarang, yang menghadapi beragam tantangan dalam menjalankan aktivitas logistiknya, khususnya

pada bagian pengiriman barang. Permasalahan tersebut dapat berasal dari berbagai aspek, baik yang bersifat teknis, administratif, maupun yang berkaitan dengan koordinasi antar pihak-pihak yang terlibat dalam proses pengiriman. Situasi ini menjadi hal yang wajar, dalam dunia logistik memerlukan kerjasama dan keakuratan di setiap tahap operasional. Maka dari itu penting untuk memahami dan mengidentifikasi kendala-kendala yang ada, agar dapat dilakukan evaluasi serta perbaikan ke depannya demi meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Adapun beberapa kendala yang dihadapi ialah:

4.2.2.1 Ketidaksesuaian Barang dengan Dokumen Pengiriman

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A – 1 beliau mengungkapkan kendala terkait dokumen:

“Memang kadang itu juga menjadi masalah di bagian kecocokan antara isi barang dengan dokumen. Jadi misalnya, barang yang datang tidak sesuai dengan yang dicantumkan pada dokumen, entah itu jumlahnya kurang atau jenisnya beda. Nah, hal kayak begini bikin proses pengiriman jadi terhambat, karena harus dicek ulang lagi, apalagi kalau barangnya *Perishable*. Tidak bisa lama-lama itu, karena cepat rusak. Jadi mau tidak mau, kami harus pastikan dulu semuanya cocok sebelum lanjut ke proses selanjutnya, Makanya saya bilang ke teman – teman operasional supaya bisa berkomunikasi dengan customer agar mereka jujur dengan isi dan apa yang mau dikirim begitu.”

Selain itu informan A – 2 juga menyampaikan kendala yang terjadi:

“Dari sisi operasional, salah satu kendala yang kami hadapi adalah ketika data yang kami terima tidak sesuai dengan isi barang yang dikirim. Kadang, informasi yang disampaikan oleh *customer* tidak lengkap atau berbeda dengan kondisi barang sebenarnya, sehingga proses pengecekan dan pencocokan dokumen jadi memakan waktu lebih lama. Hal ini tentu berdampak pada alur kerja kami, terutama saat barang harus melalui proses karantina atau pemeriksaan tambahan. Koordinasi jadi perlu lebih intens supaya tidak terjadi keterlambatan pengiriman.”

Berdasarkan hasil wawancara dari kedua informan diatas, bahwasanya kendala yang cukup sering dihadapi dalam pengiriman barang *Perishable* adalah ketidaksesuaian antara dokumen dan isi barang, yang mana menghambat proses pengecekan dan pengiriman. Hal ini memperlambat alur kerja, terutama saat barang harus melalui karantina atau pemeriksaan tambahan. Kedua informan menekankan pentingnya komunikasi yang baik antara operasional dan *customer* untuk memastikan kesesuaian data dan kelancaran pengiriman.

Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan, kendala yang ditemui dalam pengiriman barang *Perishable* adalah ketidaksesuaian antara pengajuan dokumen karantina yang sudah diinput di sistem dengan detail isi barang. Sering kali, jumlah atau jenis barang yang tercatat tidak sesuai dengan yang diterima, yang menyebabkan terhambatnya proses pengecekan dan verifikasi oleh pihak badan karantina. Hal ini sangat mempengaruhi kelancaran pengiriman, terlebih untuk barang yang membutuhkan penanganan khusus dan cepat, seperti *Perishable*. Observasi menunjukkan bahwa komunikasi yang lebih intens antara pihak operasional dan *customer* sangat dibutuhkan untuk memastikan semua data sesuai agar pengiriman dapat berjalan lancar dan tepat waktu.

4.2.2.2 Jumlah SDM dengan Kargo di Lapangan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A – 2 beliau mengungkapkan:

"Memang di lapangan sering banget kami hadapi masalah serupa. Walaupun memang tidak bisa diprediksi setiap harinya barang itu banyak

atau enggak. Tapi memang tidak bisa dipungkiri, jumlah SDM yang ada kadang nggak cukup untuk menangani kargo yang datang. Apalagi kalau pengiriman tiba bersamaan dalam jumlah besar, kami jadi kesulitan membagi tenaga kerja. Ini pasti bikin proses pengecekan dan pemuatan jadi lebih lama, terutama untuk barang-barang yang besar, berat, atau jenis *Perishable* yang butuh penanganan cepat. Akhirnya, pengiriman jadi terhambat dan perlu koordinasi ekstra supaya semuanya bisa selesai tepat waktu."

Hal serupa juga diungkapkan oleh informan A – 3, beliau berkata:

"Kalau dari saya, memang terasa sekali kalau jumlah SDM yang ada masih kurang dibandingkan dengan volume kargo yang masuk, apalagi di jam-jam sibuk atau pas lagi ramai pengiriman. Meskipun kerja di lapangan cukup fleksibel dan saling bantu, tetap saja ada batasnya. Kadang kami harus lembur atau kerja lebih cepat supaya semua bisa terproses tepat waktu. Apalagi kalau barangnya *Perishable*, itu nggak bisa ditunda terlalu lama, harus cepat ditangani. Mungkin ke depannya bisa dipertimbangkan penambahan tenaga harian saat sedang tinggi-tingginya pengiriman, biar beban kerjanya lebih terbagi dan pengiriman tetap lancar."

Berdasarkan kedua informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala terkait jumlah SDM dalam proses pengelolaan kargo di lapangan masih menjadi tantangan yang cukup dirasakan, khususnya dalam menangani *Perishable Cargo* yang membutuhkan penanganan cepat dan tepat waktu. Meskipun sistem kerja operasional bersifat fleksibel dan antar petugas saling membantu, keterbatasan jumlah tenaga kerja tetap berdampak pada lambatnya proses pengecekan dan pemuatan, terutama saat terjadi lonjakan volume pengiriman. Kondisi ini menjadi krusial bagi *Perishable Cargo*, karena keterlambatan dapat mempengaruhi kualitas barang. Oleh karena itu, kedua informan menyarankan adanya penyesuaian tenaga kerja pada periode sibuk agar proses penanganan barang lebih efisien dan pengiriman tetap berjalan sesuai standar waktu yang dibutuhkan.