

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi yang semakin pesat, bandar udara dan sektor penerbangan memiliki peran penting dalam proses mobilisasi manusia dan/atau barang secara domestik maupun internasional. Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 70 Tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan menyatakan bahwa bandar udara didefinisikan sebagai lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi. Letak geografis Indonesia yang strategis dan memiliki jumlah pulau melimpah yang dihubungkan oleh laut dan selat membuat negara ini dijuluki sebagai negara kepulauan. Dalam meningkatkan konektivitas antar daerah dan mendukung perkembangan ekonomi nasional diperlukan infrastruktur bandar udara yang efektif dan efisien, sehingga sangat diperlukan sarana transportasi udara yang memiliki standar pelayanan, keamanan, dan keselamatan yang optimal (Susanto & Keke, 2020).

Seiring dengan kemajuan zaman dan teknologi, menyebabkan adanya tuntutan perpindahan barang dari satu lokasi ke lokasi yang lain dalam waktu yang relatif singkat. Salah satu cara yang dapat ditempuh dalam perpindahan barang dengan cepat ini ialah penggunaan transportasi udara yaitu pengiriman barang/kargo melalui pesawat udara. Pengangkutan kargo udara ini tentu

mempunyai beberapa prosedur yang harus dilakukan dan beberapa dokumen yang disiapkan, salah satunya adalah Surat Muatan Udara (SMU). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menyatakan bahwa Surat Muatan Udara merupakan dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu bukti adanya perjanjian pengangkutan udara antara pengirim kargo dan pengangkut, serta hak penerima kargo untuk mengambil kargo. Dalam penanganan kargo, tentu saja terdapat rangkaian proses pengerjaan dimulai dari penerimaan kargo sampai kargo di-*loading* ke bagasi pesawat untuk dikirimkan dari satu bandara ke bandara lain secara domestik maupun internasional, rangkaian proses ini biasa disebut dengan *cargo handling*. Berdasarkan temuan dari Anggraeni dan Rachmawati (2022) mengemukakan bahwa penanganan kargo harus berpedoman dengan SOP yang ditetapkan perusahaan, sehingga akan ada arahan secara detail terkait prosedur penanganan yang harus dipatuhi untuk mengoptimalkan proses penanganan yang dilakukan.

Dalam dunia logistik, penanganan kargo merupakan salah satu aspek yang sangat krusial untuk memastikan kelancaran distribusi barang. Potensi industri kargo dapat mendorong terbukanya peluang industri *e-commerce* yang signifikan. Salah satu contohnya adalah maraknya belanja online pada beberapa *e-commerce* oleh masyarakat yang mengakibatkan peningkatan pengiriman barang via udara, terutama pada wilayah yang jangkauannya jauh. Oleh karena itu, jasa pengiriman barang/*cargo* melalui udara kini semakin pesat berkembang dan peminatnya selalu meningkat. Hal tersebut dikarenakan

cargo yang dikirim melalui pesawat udara memiliki ukuran dan volume yang lebih besar dan dapat memangkas waktu pengiriman menjadi lebih singkat. Klasifikasi kargo terbagi menjadi tiga jenis berdasarkan IATA *Airport Handling Manual* (AHM), yaitu *General Cargo*, *Special Cargo*, dan *Dangerous Goods*.

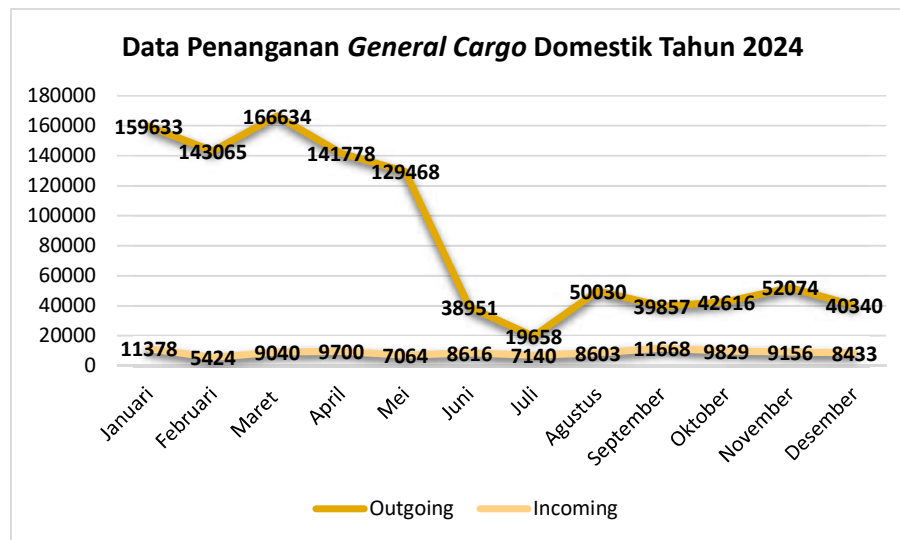
Penanganan kargo udara berdasarkan tujuan pengirimannya dibagi menjadi 2 macam, yaitu *domestic cargo* dan *international cargo*. *Domestic cargo* merupakan pengiriman kargo dalam lingkup satu negara yaitu antarkota maupun antarwilayah. Sedangkan *international cargo* merupakan pengiriman kargo lintas negara yang melewati batas kepabeanan dan sering disebut juga dengan aktivitas ekspor-impor. Mayoritas penanganan kargo yang terjadi di Bandara Adi Soemarmo adalah penanganan kargo domestik, salah satu alasannya adalah karena bandara ini sudah turun status menjadi bandara domestik, sehingga jadwal penerbangan dapat dikatakan minim dan hanya terdapat beberapa bandara tujuan saja yang secara *direct*, seperti SOC-CGK dan SOC-DPS. Namun, dalam penanganan kargo terdapat pelayanan kargo transit untuk meningkatkan produktivitas dan tetap dapat melayani permintaan konsumen dalam mengirimkan barang ke berbagai kota di Indonesia.

PT Integrasi Aviasi Solusi (IAS) Kantor Cabang Surakarta merupakan perusahaan yang menyediakan *service* terlengkap di bidang penerbangan dengan menawarkan jasa *ground handling & kargo*, logistik, *hospitality*, dukungan operasional, serta *property*. PT Integrasi Aviasi Solusi memiliki sub bisnis kargo yang disebut dengan IAS *Logistics* dengan memberikan layanan

pengiriman kargo udara yang berfokus pada kualitas, efisiensi, dan teknologi (PT IAS, 2024). Perusahaan ini berada di *Adi Soemarmo Airport* dengan fasilitas pelayanan yaitu Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) dan Terminal Kargo (TK). Terminal kargo ini merupakan fasilitas pelayanan yang berguna untuk mempermudah proses bongkar muat barang dilengkapi dengan terminal keberangkatan (*outgoing*) dan terminal kedatangan (*incoming*) *cargo* domestik dan internasional. Aktivitas *outgoing* didefinisikan sebagai proses dimana *customer/shipper* menyerahkan barang kirimannya untuk diproses oleh petugas EMPU dan TK hingga keluar dari gudang *outgoing* kemudian dimuat/di-*loading* ke dalam pesawat udara. Sedangkan, aktivitas *incoming* didefinisikan sebagai proses penurunan kargo dari pesawat udara kemudian dimasukkan ke dalam gudang *incoming* di TK, selanjutnya akan diambil oleh pihak EMPU dan dapat diberikan kepada *customer/consignee* (Utami, 2022).

Salah satu klasifikasi kargo yang tidak memiliki karakteristik khusus dan menjadi salah satu segmen yang paling banyak diangkut dan dilayani pada IAS Logistics dalam pengiriman barang melalui pesawat udara adalah *general cargo*. PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta pada tahun 2024 menangani *general cargo* sebanyak 1.024.104 kg (88.732 koli) untuk *outgoing* dan sebanyak 106.051 kg (11.852 koli) untuk *incoming*. Berdasarkan observasi peneliti dan pernyataan dari beberapa pegawai, permasalahan yang kerap terjadi pada penanganan *general cargo outgoing* ialah *packing* kurang standar, ketidaksesuaian isi PTI dengan SMU, sobeknya karung barang konsolidasi (gabungan paket), terlepasnya label nomor AWB, kurang adanya sinkronisasi

sistem *airline* secara *realtime*, dan kesalahan penulisan nomor AWB pada karung (*marking*). Pada penanganan *general cargo incoming* permasalahan yang terjadi ialah penundaan penarikan kargo dari bagasi pesawat karena faktor cuaca, terlepasnya label nomor AWB yang dapat menghambat proses pendistribusian barang kepada *consignee*, serta ketidaktahuan *consignee* dalam membayar biaya gudang (biaya antarlini). Berdasarkan temuan dari Arif Supriatna, *et al.* (2024) menyatakan bahwa proses penanganan kargo didukung dengan kepatuhan pada prosedur, kompetensi *crew* yang baik, pemanfaatan peralatan yang efektif, dan komunikasi yang efisien untuk mewujudkan kinerja operasional yang baik.



Gambar 1. 1 Data Penanganan *General Cargo* Domestik Tahun 2024
Sumber: Data Penanganan PT Integrasi Aviassi Solusi Surakarta, 2024

Gambar di atas menyajikan adanya jumlah data penanganan *domestic cargo outgoing* dan *incoming* klasifikasi *general cargo* periode 2024 di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta yang diolah peneliti menjadi diagram *chart*. Walaupun *general cargo* menjadi segmen yang berpengaruh

besar pada pendapatan produksi perusahaan, namun pada prosesnya masih terdapat tantangan yang harus dihadapi. Salah satu tantangan signifikan yang dihadapi adalah *load* terbatas dalam penanganan *cargo*. Hal tersebut dapat menyebabkan penundaan pengiriman dan mengganggu rantai pasokan, terutama bagi pelanggan yang bergantung pada pengiriman cepat. PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta pada tahun 2024 menangani *offload cargo* sebanyak 573 koli dengan berat total 6.839,1 kg dan frekuensi kejadian sebanyak 18 kali. Berikut merupakan data *offload cargo* tahun 2024:

Tabel 1. 1 Data *Offload Cargo* Tahun 2024

No	Bulan	Maksimal <i>Offload</i> (kg)	Jumlah <i>Offload</i> (kg)	Persentase <i>Offload</i> <i>Cargo</i>	Status
1	Januari	1596,3	0	0,0%	Tidak melebihi batas maksimal
2	Februari	1430,7	0	0,0%	Tidak melebihi batas maksimal
3	Maret	1666,3	0	0,0%	Tidak melebihi batas maksimal
4	April	1416,2	1360,2	1,0%	Tidak melebihi batas maksimal
5	Mei	1294,7	587,6	0,5%	Tidak melebihi batas maksimal
6	Juni	389,5	1397,8	3,6%	Melebihi batas maksimal
7	Juli	196,3	881,4	4,5%	Melebihi batas maksimal
8	Agustus	499,9	603,2	1,2%	Melebihi batas maksimal
9	September	398,6	643,8	1,6%	Melebihi batas maksimal
10	Oktober	426,2	423,8	1,0%	Tidak melebihi batas maksimal
11	November	520,7	0	0,0%	Tidak melebihi batas maksimal
12	Desember	211,2	378,3	1,8%	Melebihi batas maksimal

Sumber: Data perusahaan yang diolah, 2025

Pada penyajian tabel di atas diketahui bahwa pada bulan Juni-September dan Desember jumlah *offload cargo* melebihi batas maksimal yang ditetapkan perusahaan karena melebihi 1% dari jumlah kargo yang ditangani setiap bulannya. Terjadinya *offload cargo* dapat disebabkan oleh banyaknya muatan bagasi penumpang pesawat yang mengakibatkan kapasitas kargo pengiriman menjadi berkurang, serta kurang adanya sinkronisasi sistem secara

otomatis dari pihak *airlines* terkait ketersediaan jumlah muatan bagasi kargo dan/atau terjadinya *error* pada sistem reservasi bagasi pesawat. Sehingga, dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman dan penumpukkan barang di gudang *outgoing*.

Dalam penanganan *general cargo* terutama pada barang konsolidasi (gabungan paket) kerap kali terjadi penolakan kargo akibat tidak lolos pemeriksaan *x-ray* saat di terminal kargo karena ditemukan barang yang termasuk klasifikasi *special cargo* atau *dangerous goods*. Apabila terdapat barang yang terindikasi berbahaya dan terbukti tidak aman untuk diangkut menggunakan pesawat udara tanpa dokumen pendukung, maka barang akan ditolak dan dikembalikan pada *customer* yang bersangkutan. Berikut merupakan data penolakan kargo yang terjadi pada tahun 2024:

Tabel 1. 2 Data Penolakan Kargo Tahun 2024

No	Bulan	Pengiriman Barang Konsolidasi (kali)	Maksimal Penolakan (kali)	Kejadian Penolakan (kali)	Persentase Penolakan Kargo
1	Januari	1008	10	9	0,9%
2	Februari	630	6	3	0,5%
3	Maret	670	7	9	1,3%
4	April	283	3	6	2,1%
5	Mei	483	5	6	1,2%
6	Juni	389	4	3	0,8%
7	Juli	193	2	2	1,0%
8	Agustus	337	3	10	3,0%
9	September	209	2	5	2,4%
10	Oktober	210	2	6	2,9%
11	November	270	3	5	1,9%
12	Desember	156	2	5	3,2%

Sumber: Data perusahaan yang diolah, 2025

Pada penyajian tabel di atas menunjukkan bahwa pada bulan Maret-Mei dan Agustus-Desember memiliki jumlah penolakan yang melebihi batas

maksimal, yakni melebihi 1% dari jumlah pengiriman barang konsolidasi perbulannya. Hal tersebut dapat menghambat proses operasional karena harus dilakukan pembongkaran karung, serta luas ruangan EMPU dan jumlah SDM yang kurang memadai apabila terjadi penolakan melebihi dari 1%. Penanganan kargo di PT Integrasi Aviassi Solusi KC Surakarta tentunya berpatokan pada prosedur yang ditetapkan perusahaan agar proses operasional penanganannya dapat berjalan efektif dan efisien. Dengan adanya pedoman berupa Standar Operasional Prosedur (SOP), harapannya tidak muncul permasalahan maupun kendala secara terus-menerus yang dapat memicu terjadinya masalah yang berarti dan berakibat fatal. Oleh karena itu, merujuk pada penjabaran uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penanganan *Domestic Cargo Outgoing* dan *Incoming General Cargo* di PT Integrasi Aviassi Solusi Kantor Cabang Surakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa dalam penanganan *general cargo* domestik terdapat beberapa permasalahan, yaitu dalam *outgoing* terdapat *packing* kurang standar, ketidaksesuaian isi PTI dengan SMU, sobeknya karung barang konsolidasi (gabungan paket), terlepasnya label nomor AWB, *offload cargo*, penolakan kargo, dan kesalahan penulisan nomor AWB pada karung (*marking*). Pada *incoming* terjadi penundaan penarikan kargo dari bagasi pesawat karena faktor cuaca, terlepasnya label nomor AWB yang dapat menghambat proses pendistribusian barang kepada *consignee*, serta ketidaktahuan *consignee* dalam

membayar biaya gudang (biaya antarlini). Permasalahan yang timbul tersebut disebabkan karena penanganan *domestic cargo outgoing* dan *incoming general cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta yang belum optimal. Untuk meminimalisir permasalahan yang muncul selama proses penanganan tersebut, maka perlu adanya analisis lebih dalam terkait penanganan yang dilakukan. Sehingga, peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur penanganan *domestic cargo outgoing* dan *incoming general cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan *domestic cargo outgoing* dan *incoming general cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis prosedur penanganan *domestic cargo outgoing* dan *incoming general cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta.
2. Untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam penanganan *domestic cargo outgoing* dan *incoming general cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berikut ini merupakan kegunaan yang diinginkan dalam penulisan Tugas Akhir ini:

1.4.1 Bagi Penulis

Penelitian ini digunakan untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan analisis dalam meneliti suatu masalah pada suatu perusahaan. Sehingga, teori dan implementasi terkait penerapan prosedur penanganan *domestic cargo outgoing* dan *incoming general cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta dapat dipelajari dan dipahami dengan baik, serta mampu mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh.

1.4.2 Bagi Pembaca

Pembaca dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai sumber referensi serta meningkatkan wawasan mengenai penerapan prosedur penanganan *domestic cargo outgoing* dan *incoming general cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta.

1.4.3 Bagi Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Penelitian ini dapat memperkuat kerjasama antara program studi dengan perusahaan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pembelajaran serta menjadi kebanggaan dan penghargaan karena menciptakan lulusan yang dapat mengaplikasikan ilmu yang bermanfaat untuk kemajuan bangsa.

1.4.4 Bagi PT Integrasi Aviasi Solusi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi untuk menjadi masukan dan pertimbangan terkait penerapan prosedur penanganan *domestic cargo outgoing* dan *incoming general cargo* di PT Integrasi Aviasi Solusi Kantor Cabang Surakarta.