

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Perusahaan**

PT Angkasa Pura Logistik (APLog) bergerak di bidang layanan logistik yang mencakup pengiriman melalui jalur darat, laut, dan udara. APLog telah bekerja sama dengan banyak perusahaan industri besar, seperti produsen kimia, alat kesehatan, elektronik, serta obat-obatan. Jaringan agen PT Angkasa Pura Logistik (APLog) telah tersebar secara global, meliputi wilayah seperti Amerika, Cina, Afrika, dan lainnya. APLog memiliki tujuh kegiatan utama sebagai inti bisnisnya, yaitu:

- a. Warehouse dan Distribusi. Untuk memastikan stok dan keamanan barang pelanggan tetap terjaga, PT Angkasa Pura Logistik (APLog) mengoperasikan gudang dengan sistem canggih *Warehouse Management Solution (WMS)*. Sistem ini memungkinkan pemantauan data persediaan secara langsung. Gudangnya sendiri berlokasi di empat kota besar: Jakarta, Surabaya, Bali, dan Balikpapan.
- b. Total Baggage Solution (TBS). PT Angkasa Pura Logistik (APLog) menyediakan layanan *Total Baggage Solution* di terminal bandara untuk melakukan kegiatan Baggage Wrapping, Strapping, dan *Packaging* dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pelanggan dan membawa barang bawaan bagasi penumpang.
- c. Regulated Agent adalah proses pemeriksaan keamanan terhadap kargo dan pos yang dikirim melalui transportasi udara, umumnya dilakukan dengan menggunakan mesin X-Ray.

d. Cargo Handling/Terminal Kargo adalah unit operator kargo yang menangani proses pengelolaan kargo dan pos melalui jalur udara dengan volume penanganan mencapai 350.000 ton per tahun.

e. Freight Forwarding merupakan jasa logistik yang meliputi ekspor-impor via udara dan laut, pengiriman langsung ke tujuan, bea cukai, dan konsolidasi barang.

f. Air Freight merupakan layanan logistik udara yang menggunakan pesawat freighter khusus untuk pengiriman kargo.

g. Express Agent merupakan layanan SIAP dari PT Angkasa Pura Logistik (APLog) yang menawarkan sistem pengiriman cepat *Door-to-Door* dengan fasilitas *pick up* dan *delivery* melalui titik koleksi yang tersebar di beberapa kota besar.

#### 4.1.2 Sejarah PT. Angkasa Pura Logistik (APLog) Cabang Semarang

PT Angkasa Pura Logistik didirikan oleh Angkasa Pura I pada tahun 2012 untuk menjalankan usaha di sektor logistik. Dalam kurun waktu 2012 hingga 2014, perusahaan ini memperluas jangkauannya dengan membuka sejumlah kantor cabang di kota-kota seperti Cengkareng, Semarang, Yogyakarta, Surakarta, Surabaya, Bali, Kupang, Makassar, Banjarmasin, Balikpapan, Manado, dan Ambon. Ekspansi berlanjut pada tahun 2015 dengan pembukaan cabang di Biak. Antara tahun 2017 hingga 2021, perusahaan kembali membuka cabang baru di Lombok, Batam, Gorontalo, Kendari, dan Sentani. Selain itu, dibentuk empat Unit Bisnis Strategis (Strategic Business Unit/SBU), yakni SBU *Freight forwarder*, SBU Warehouse, SBU Air Freight, dan SBU Express.

SBU *Freight forwarder* terbentuk sebagai transformasi dari kantor cabang Cengkareng pada tahun 2019. Pada Desember 2018, perusahaan menjalin kerjasama penanganan kargo dengan Garuda Angkasa. Selanjutnya, pada Juni 2020, perusahaan mulai mengoperasikan satu unit pesawat ATR 72-500 dengan kapasitas angkut kargo hingga 8,4 ton. Pesawat sewaan dari Pelita Air Service ini digunakan untuk melayani rute pulang-pergi Jakarta-Banjarmasin-Surabaya dan Jakarta-Batam.



Gambar 4.1 Logo Perusahaan

Sumber: aplog.co

#### 4.1.3. Visi dan Misi

a. Visi PT. Angkasa Pura Logistik (APLog) Cabang Semarang

Menjadi perusahaan logistik yang paling terpercaya dan terintegrasi dengan baik di Indonesia.

b. Misi PT. Angkasa Pura Logistik (APLog) Cabang Semarang

1. Menyediakan layanan logistic terpadu secara professional dan inovatif untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Memungkinkan peningkatan kemampuan, peningkatan kapasitas, dan peningkatan kesejahteraan antar karyawan.
3. Mengembangkan hubungan sinergis dengan mitra bisnis.
4. Memaksimalkan nilai bagi pemegang saham
5. Memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat dan lingkungan.

#### **4.1.4. Budaya Perusahaan**

Budaya perusahaan Angkasa Pura Logistik didasarkan pada beberapa nilai inti dan prinsip yang mendasari operasi dan interaksi di perusahaan tersebut. Berikut adalah beberapa aspek budaya perusahaan Angkasa Pura Logistik yang mungkin ada:

1. **Keandalan:** Angkasa Pura Logistik mendorong keandalan dalam semua aspek bisnisnya. Mereka berkomitmen untuk memberikan layanan logistic yang dapat diandalkan dan berkualitas tinggi kepada pelanggan mereka.
2. **Kolaborasi:** Budaya perusahaan ini mendorong kerja sama tim dan kolaborasi antar departemen. Mereka menyadari bahwa kerjasama yang solid dan saling mendukung antara anggota tim adalah kunci keberhasilan perusahaan.
3. **Inovasi:** Angkasa Pura Logistik menghargai inovasi dan terus mendorong kreativitas ditempat kerja. Mereka mendorong karyawan untuk memberikan ide-ide baru yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.
4. **Kepuasan Pelanggan:** Fokus utama Angkasa Pura Logistik adalah kepuasan pelanggan. Mereka berusaha keras untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan mereka, dan berkomitmen untuk memberikan solusi logistik yang tepat waktu dan berkualitas tinggi.
5. **Integritas:** Budaya perusahaan ini didasarkan pada prinsip integritas dan etika tinggi. Mereka mendorong karyawan untuk bertindak dengan jujur, adil, dan bertanggung jawab dalam semua aspek pekerjaan mereka.
6. **Pembelajaran Berkelanjutan:** Angkasa Pura Logistik meyakini pentingnya pembelajaran berkelanjutan. Mereka mendorong karyawan untuk terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka melalui pelatihan,

pelatihan lintas departemen, dan pengalaman kerja yang beragam.

7. Keberagaman dan inklusi: Perusahaan ini menghargai keberagaman dan inklusi dalam lingkungan kerja. Mereka menyadari bahwa keragaman tim dan inklusi ide-ide yang berbeda dapat memperkaya solusi yang dihasilkan. Budaya perusahaan seperti ini mencerminkan komitmen Angkasa Pura Logistik untuk menjadi penyedia layanan logistik terkemuka yang unggul dalam kualitas dan pelayanan kepada pelanggan.

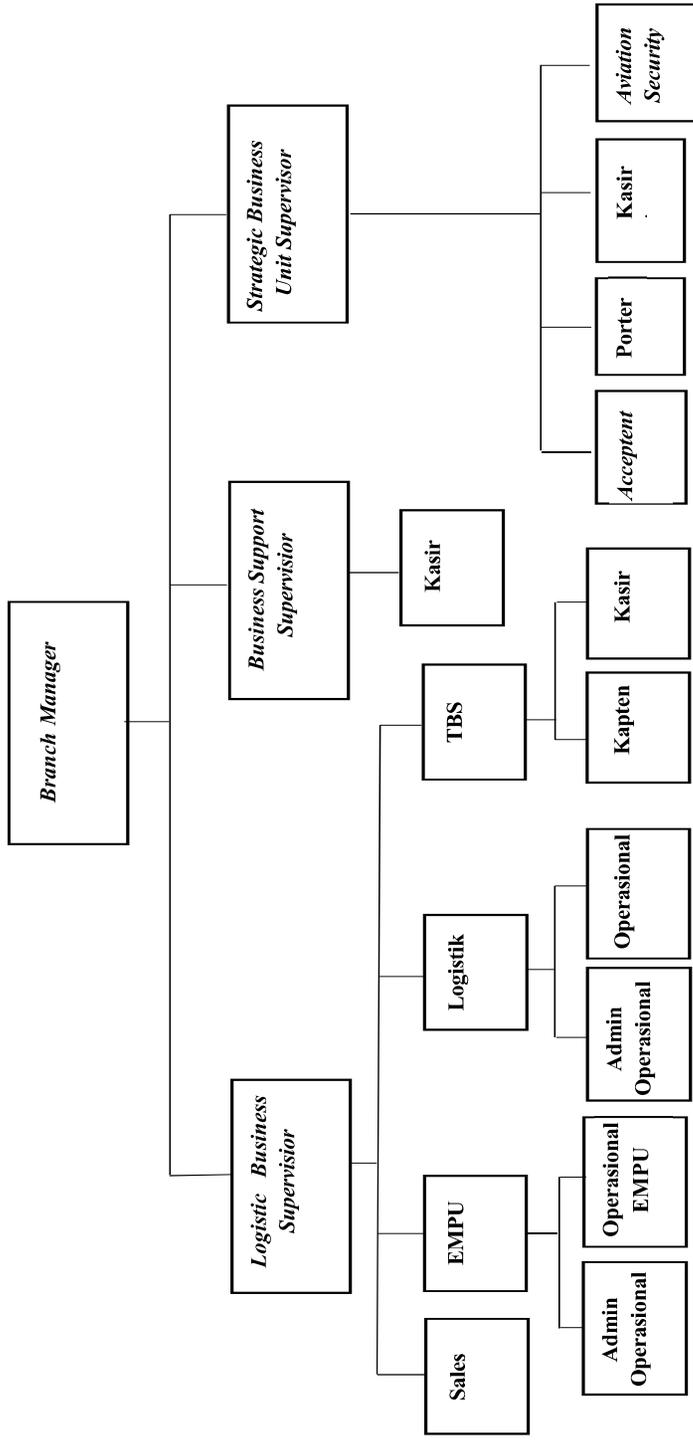
#### **4.1.5. Lokasi**

Lokasi PT Angkasa Pura Logistik (APLog) yang ada di Semarang berada di Jl. Pamularsih Rayya No.99A, Gisikdrono, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah, 50149

#### **4.1.6. Struktur Organisasi**

Berikut adalah gambar susunan Organisasi PT. Angkasa Pura Logistik (APLog) Cabang Semarang terdiri dari:

### Struktur Organisasi PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Semarang



Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Semarang  
 Sumber: PT Angkasa Pura Logistik Kantor Semarang, 2023

#### 4.1.7. Tugas dan Fungsi Divisi

Di sub bab ini akan dijelaskan tentang tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan dalam struktur organisasi PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang. Berikut adalah rincian jobdesk tiap posisi:

1. Branch Manager
  - a. Memimpin, merumuskan kebijakan, merencanakan, menjalankan, mengendalikan serta mengembangkan kantor cabang secara terpadu dan sesuai dengan prinsip dan ketentuan pengelolaan perusahaan.
  - b. Menyusun rencana kerja dan anggaran, serta melaporkan kinerja, operasional, keuangan, dan sumber daya sesuai waktu dan tata cara yang ditentukan.
  - c. Bertanggung jawab memimpin peningkatan kinerja sekaligus menjamin efektivitas operasional pada bidang logistik, kargo domestik, layanan, kargo internasional, keuangan, dan administrasi.
  - d. Mengatur sumber daya dan fasilitas, serta terlibat dalam pengendalian mutu, mitigasi risiko, keamanan, kesehatan kerja, dan pelestarian lingkungan.
  - e. Mengembangkan jaringan kerja yang profesional dan menjaga hubungan baik dengan semua pihak terkait.
  - f. Menjadi wakil perusahaan dalam berurusan dengan organisasi luar setelah mendapat persetujuan dari direksi.
  - g. Melakukan pengawasan internal secara menyeluruh dan membuat laporan kinerja secara periodik kepada direksi.
2. Bussiness Support Supervisor
  - a. Bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi perusahaan, seperti pembuatan PAS Bandara dan pengurusan surat-surat di PT Angkasa Pura

#### Logistik.

- b. Membuat rekapitulasi data pemasukan dan pengeluaran terkait seluruh kegiatan operasional perusahaan.
3. Logistic Bussiness Supervisor
  - a. Mengawasi dan menjamin kelancaran operasional jasa logistik seperti kargo/konsolidator, kurir dan distribusi, ekspor impor, layanan terminal (EMPU dan TBS), serta aktivitas terkait lainnya.
  - b. Memastikan bahwa pencapaian operasi logistik berjalan sesuai dengan strategi bisnis dan sasaran perusahaan.
  - c. Memastikan bahwa indeks kepuasan pelanggan (CSI) mencapai target yang diharapkan.
  - d. Bertanggung jawab atas koordinasi beberapa divisi di kantor Angkasa Pura Logistik Surakarta seperti sales, admin logistik, TBS, EMPU, serta operasional logistik.
4. Sales
  - a. Menjamin data pelanggan tersimpan dengan lengkap dan akurat.
  - b. Mengawasi pencapaian target penjualan sesuai yang ditetapkan.
  - c. Memastikan seluruh staf menguasai pengetahuan produk secara menyeluruh.
  - d. Mengontrol proses pengeluaran barang dari terminal kargo agar berjalan lancar.
5. Admin Logistik
  - a. Memastikan *update* informasi mengenai harga, produk, jadwal, persyaratan keamanan dan keselamatan barang kiriman.
  - b. Memastikan penanganan *order customer* sesuai prosedur.

6. Total Baggage Solution (TBS)
  - a. Memberikan pelayanan maksimal dengan mengutamakan kenyamanan penumpang, khususnya dalam hal penanganan bagasi, serta menyediakan solusi layanan satu pintu bagi seluruh penumpang.
  - b. Melakukan verifikasi akhir terhadap barang-barang yang akan dimuat guna memastikan semuanya sesuai dengan jadwal keberangkatan yang ditentukan.
7. Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU)
  - a. Memberikan layanan pengiriman barang menggunakan moda udara dengan prosedur pemeriksaan keamanan regulated agent.
  - b. Menerima data pemesanan atau permintaan pengiriman barang keluar (outgoing cargo) yang disampaikan oleh pelanggan.asa pengiriman barang melalui udara dengan *regulated agent*.
8. Operational Logistik
  - a. Memastikan pengambilan barang baik dari dalam maupun luar lingkungan bandara.
  - b. Mengupayakan agar setiap barang ditangani sesuai standar layanan yang diharapkan oleh pelanggan.
  - c. Menjamin keakuratan dalam setiap proses penanganan barang.
  - d. Memastikan ketepatan penanganan barang.
  - e. Memastikan keamanan barang yang ditangani.
  - f. Memastikan tersedianya laporan penanganan barang secara periodik
9. Acceptance
  - a. Bertanggung jawab atas penerimaan kargo dan dokumen pengangkutannya, memeriksa validitas dokumen, serta mengecek berat, tanda pengenal, label,

kemasan, dan fisik barang.

- b. Memasukkan data kargo yang akan dikirim dari pengiriman pada SITEK.
- c. Mengkoordinir kegiatan penanganan kegiatan penerimaan kargo.
- d. Berkoordinasi dengan sesama petugas logistik serta pihak luar seperti Bea Cukai, karantina, pengangkut, pengirim, dan keamanan demi kelancaran operasional.

#### 10. Porter

- a. Mendukung proses unloading dengan memindahkan barang kargo dari armada darat ke acceptance area.
- b. Menyiapkan ULD (Unit Load Device) untuk proses build up barang kargo.
- c. Menyimpan dan mengatur kargo di storage area sesuai prosedur dan jadwal pengiriman.
- d. Memindahkan kargo ke staging area untuk proses keberangkatan.

#### 11. Kasir Jaster

- a. Menerima pembayaran dari pelanggan.
- b. Melakukan input transaksi pembayaran ke *system*.
- c. Bertanggung jawab atas penyeteroran hasil pendapatan harian kepada bagian keuangan secara rutin dan tepat waktu.
- d. Melakukan pencatatan berita acara harian dan melakukan pelaporan setoran.

#### 12. Aviation Security

- a. Melakukan pengawasan serta pemeriksaan terhadap kargo yang akan dikirim maupun dikeluarkan dari area terbatas akibat pembatalan pengiriman, menggunakan alat keamanan (security equipment) atau metode manual.

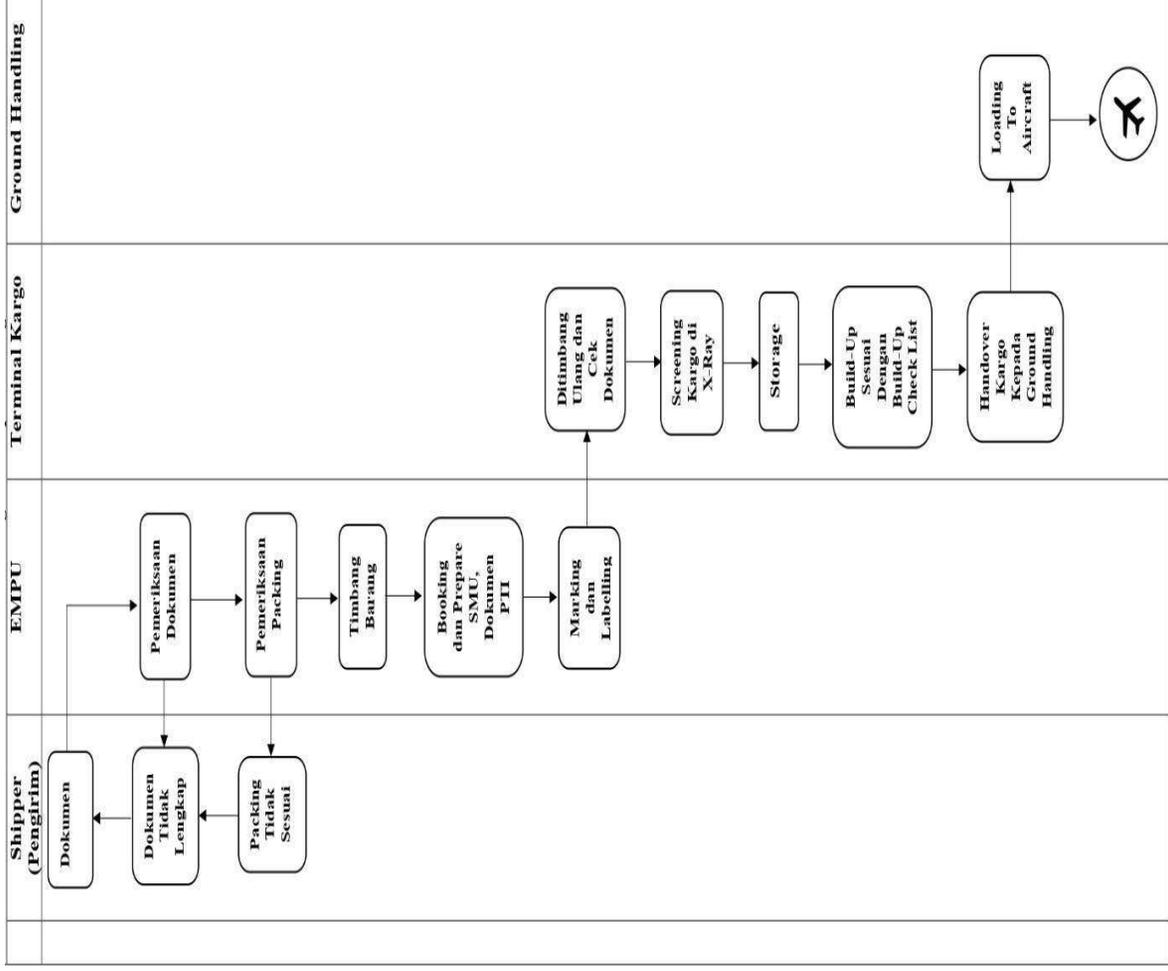
- b. Memberikan penanda, seperti stiker pemeriksaan keamanan atau bentuk penanda lainnya, pada kargo yang telah melalui proses pemeriksaan dan dinyatakan aman untuk diberangkatkan.
- c. Menolak kargo yang tidak memenuhi standar keselamatan penerbangan atau melanggar ketentuan hukum, termasuk barang yang dilarang untuk dikirim, diperdagangkan, atau diperjualbelikan, serta segera melaporkannya kepada pihak berwenang.
- d. Menyampaikan laporan kepada atasan mengenai setiap kejadian atau situasi yang membutuhkan penanganan lebih lanjut sesuai prosedur.

#### **4.2 Hasil dan Pembahasan**

Pada penelitian ini peneliti membahas mengenai efektifitas penanganan pengiriman special cargo terkhusus penanganan pengiriman cargo *marine product* pada APLOG Kantor Cabang Semarang. Peneliti menggunakan tiga teknik pada mengumpulkan data-data penelitian ini, yaitu teknik observasi atau pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil dan pembahasan penelitian yang di dapat adalah sebagai berikut:

##### **4.2.1 Prosedure Penanganan Pengiriman Special Kargo *Marine product* di PT Angkasa Pura Kantor Cabang Semarang.**

APLOG Kantor Cabang Semarang melayani pengiriman *special cargo marine product*, dimana dalam pengiriman tersebut membutuhkan penanganan serta dokumen khusus yang berbeda dengan pengiriman *General cargo*.



Gambar 4.3 Flowchart prosedur Pengiriman *Marine product*

Sumber : PT APLOG

Pada gambar 4.3 diketahui bahwa prosedur pengiriman atau flowchart pengiriman *special cargo marine product* pada APLOG Kantor Cabang Semarang adalah:

1. *Shipper* yang akan mengirimkan barang datang ke EMPU membawa dokumen dan persyaratan sesuai jenis kargo yang akan dikirimkan.
2. Dilanjutkan dengan pemeriksaan dokumen dan persyaratan lain oleh petugas EMPU, jika dokumen sudah sesuai maka akan dilakukan pengecekan *packing*. Jika dokumen tidak sesuai maka barang akan dikembalikan ke *shipper* dan diminta melengkapinya.
3. Kemudian pengecekan *packing* sesuai standar, jika *packing* tidak sesuai maka barang akan dikembalikan untuk dilakukan *re-packing*. Jika sudah sesuai maka dilanjutkan ke proses berikutnya.
4. Proses berikutnya adalah menimbang barang.
5. Selanjutnya dilakukan pembuatan Pemberitahuan Tentang Isi (PTI), *Booking*, dan pembuatan Surat Muatan Udara (SMU).
6. Selanjutnya proses *marking* sesuai nomor SMU dan *labelling* sesuai jenis kargonya. Kemudian akan dibawa oleh petugas EMPU menuju terminal kargo untuk proses selanjutnya.
7. Kargo di cek ulang dokumennya dan dilakukan penimbangan ulang untuk mengetahui kesesuaian berat barang.
8. Dilanjutkan dengan pengecekan pasti isi barang melalui mesin *X-Ray*. Setelah semua pengecekan aman maka barang akan disimpan ke dalam gudang terminal kargo sesuai dengan klasifikasinya untuk menunggu giliran penaikan ke gerobak.
9. Selanjutnya petugas melanjutkan proses *Build-Up* atau penaikan barang ke gerobak angkut. Pengangkutan barang *Special Cargo* akan dipisah dengan kargo reguler.

10. Selanjutnya petugas terminal kargo akan menyerahkan kargo kepada *ground handling* masing-masing maskapai.
11. Dan dilanjutkan dengan proses muat barang ke dalam kompartemen pesawat oleh petugas *ground handling*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A-1 selaku terminal *cargo supervisor* menjelaskan bahwa, prosedur dasar dalam *pengiriman special cargo marine product* pada dasarnya tidak berbeda dengan prosedur pengiriman kargo biasa. Proses pengiriman dimulai dari pihak EMPU yang melakukan pemesanan penerbangan (*booking*) serta pembuatan dokumen SMU. Selain itu, EMPU juga bertanggung jawab melakukan pengecekan terhadap kondisi barang dan melengkapi d Setelah dokumen dinyatakan lengkap, kargo kemudian dikirim ke Terminal Kargo Lini Satu. Di bagian ini, petugas *acceptance* melakukan verifikasi data, meliputi kelengkapan dokumen, nomor SMU, identitas pengirim dan penerima, jumlah koli serta berat barang, dan kejelasan label jenis kargo— misalnya apakah termasuk kategori *live animal* atau *special cargo*. Apabila semua persyaratan telah terpenuhi, kargo akan ditimbang ulang dan diperiksa melalui pemindaian X-ray oleh petugas *Avsec*. Selanjutnya, dokumen Berita Tanda Bukti (BTB) akan dicetak. Jika kargo dinyatakan aman, maka akan dipisahkan sesuai klasifikasinya. Dalam kondisi tertentu, apabila pengiriman dilakukan secara langsung, maka proses *build-up* dilakukan dan kargo akan dimuat ke dalam grobak pengiriman. Namun, jika belum siap untuk diberangkatkan, kargo akan ditempatkan terlebih dahulu di ruang penyimpanan (*storage*). Setelah proses *build-up* selesai, dilakukan *ceklis* manifest sebagai bukti bahwa kargo telah diproses dan siap diserahkan kepada pihak maskapai. Informan juga menekankan

bahwa pengemasan kargo tidak dapat dilakukan secara sembarangan. Terdapat standar pengemasan tertentu yang harus dipenuhi sesuai ketentuan masing-masing maskapai, seperti penggunaan styrofoam dengan ukuran dan spesifikasi yang telah ditentukan dokumen penting seperti Pemberitahuan Tentang Isi (PTI) dan sertifikat karantina.

Pernyataan tersebut juga didukung dari hasil wawancara dengan A-2 selaku *logistic Bussines Supervisor* menjelaskan bahwa Proses pengiriman *special cargo marine product* pada dasarnya mirip dengan pengiriman kargo pada umumnya. Namun demikian, karena termasuk dalam kategori *special cargo*, penanganannya memerlukan perlakuan khusus. Prosedur diawali oleh pihak EMPU yang melakukan proses pemesanan penerbangan (booking). Setelah tahapan sebelumnya selesai, tahap selanjutnya adalah memeriksa kemasan barang untuk menilai apakah sudah memenuhi standar operasional prosedur yang berlaku, khususnya standar yang ditetapkan oleh maskapai Garuda. Langkah selanjutnya adalah pengurusan dokumen PPK secara daring, yang memuat informasi jenis ikan dan jumlah koli. Data ini kemudian dikirimkan ke sistem karantina untuk penerbitan sertifikat. Setelahnya, barang fisik akan dibawa ke petugas karantina untuk dilakukan pemeriksaan kesesuaian antara dokumen pengajuan dan kondisi fisik barang. Jika tidak ditemukan ketidaksesuaian, maka sertifikat karantina dapat diterbitkan. Setelah itu, proses berlanjut dengan pembuatan dokumen SMU. Pelanggan juga diminta menandatangani surat kuasa bermaterai. Jika SMU telah diterbitkan, kargo kemudian dikirim ke terminal kargo untuk diproses oleh petugas acceptance, yang kemudian akan mengeluarkan dokumen *Bukti Terima Barang (BTB)*. Setelah dokumen BTB keluar, dilampirkan

pula dokumen pendukung lainnya seperti PTI (*Pemberitahuan Tentang Isi*), SMU, sertifikat karantina, dan surat pembebasan tanggung jawab. Seluruh dokumen tersebut selanjutnya diserahkan ke tim manifest untuk diproses lebih lanjut sesuai dengan jadwal penerbangan yang tersedia.

Selain itu, wawancara dengan informan A-3 selaku *Staff operasional Logistic* menjelaskan bahwa Alur penanganan *marine product* pada dasarnya serupa dengan kargo biasa, namun terdapat perlakuan khusus yang harus diterapkan karena sifatnya sebagai *special cargo*. Di PT Angkasa Pura Logistik, terdapat situasi di mana pelanggan mengantarkan produk yang belum dikemas. Dalam kasus tersebut, pihak perusahaan terlebih dahulu melakukan proses pengemasan sesuai standar, kemudian melakukan pengecekan melalui sistem PPK online dan mendaftarkan produk ke pihak karantina ikan. Selanjutnya, dilakukan pengurusan dokumen yang meliputi SMU, PTI, dan menunggu hingga sertifikat karantina diterbitkan. Setelah dokumen lengkap, kargo kemudian dibungkus rapat dan dilapisi isolasi guna mencegah bau menyengat. Barang yang telah dikemas akan diperiksa kembali untuk memastikan tidak terdapat kebocoran. Jika tidak ditemukan masalah, kargo akan dimasukkan ke dalam gudang penyimpanan. Tahapan selanjutnya adalah penyerahan ke ruang manifest, di mana akan dilakukan pengecekan status pengiriman dalam sistem untuk memastikan apakah telah berubah menjadi RCS (*Ready for Carriage Status*). Apabila barang yang diterima dari pelanggan sudah dalam kondisi terkemas, maka perusahaan hanya perlu melakukan pengecekan dokumen dan kemasan sebelum mengantarkannya ke terminal kargo untuk proses pengiriman lebih lanjut.

Dari hasil observasi peneliti selama magang di PT APLOG Kantor Cabang Semarang mendapati bahwa selama 5 bulan paling sering dalam pengiriman *special cargo marine product* adalah produk olahan laut atau *fresh fish*. Prosedur dalam pengiriman *special cargo marine product* memerlukan dokumen-dokumen seperti surat karantina dan memiliki standar *packing*. Syarat-syarat dokumen dalam pengiriman *special cargo marine product* pada APLOG adalah sebagai berikut:

Dari hasil wawancara dengan A-2 selaku *Business Cargo Supervisor* menyebutkan syarat-syaratnya sebagai berikut:

"Seluruh kelengkapan dokumen harus dipenuhi, Mba, seperti PTI, SMU, sertifikat karantina, surat pembebasan tanggung jawab atau surat kuasa, serta BTB yang diterbitkan dari terminal kargo. Setelah dokumen-dokumen tersebut lengkap, barulah kami serahkan kepada tim manifest untuk proses selanjutnya."

Penyebutan syarat-syarat yang hampir sama juga diungkapkan oleh narasumber A-3 selaku *staff operasional Logistic* mengatakan:

"Dokumen pendukung nya, surat karantina, surat kuasa, ceklis yang berisikan barang aman atau tidak atau kondisi baik, berapa koli, berapa kg, apakah tujuannya sesuai, dan nomor SMU. Dokumen yang lain nya PTI dan SMU mba." Informan A-1 selaku *Cargo supervisor Logistic* menjelaskan bahwa syarat-syarat dokumennya seperti yaitu Untuk dokumen pendukung, yang paling utama adalah sertifikat karantina, Mba. Produk perikanan atau *marine product* wajib disertai surat karantina sebagai syarat utama pengiriman. Dokumen pendukung lainnya mencakup SMU, PTI, surat kuasa atau surat pernyataan tanggung jawab, serta BTB. Terlebih lagi, sebagian besar *marine product* yang dikirim dari Semarang merupakan ikan segar. Oleh karena itu, sebelum kargo masuk ke terminal, pihak EMPU harus terlebih dahulu mengurus proses karantina. Dalam pengiriman ikan segar, kualitas barang harus benar-benar terjaga—tidak

boleh ada bau tidak sedap atau tanda-tanda kerusakan. Kami pernah mengalami kasus di mana kondisi kargo tidak memenuhi standar, sehingga tidak lolos pemeriksaan karantina dan akhirnya gagal dikirim.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dan pernyataan ketiga informan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada APLOG Kantor Cabang Semarang sering kali menangani *Special Cargo*. Proses atau prosedur dalam pengiriman *special cargo marine product* memiliki kemiripan yang sama dengan kargo reguler namun dalam *special cargo marine product* terdapat dokumen khusus dan terdapat ketentuan dalam *packingnya* yang berbeda dengan kargo reguler. Pengiriman *marine product*, terutama ikan segar, memerlukan perhatian khusus baik dari sisi kelengkapan dokumen maupun kualitas barang. Dokumen yang wajib disertakan meliputi SMU, PTI, surat kuasa atau surat pernyataan tanggung jawab, BTB, dan yang paling utama adalah sertifikat karantina. Sertifikat ini menjadi syarat mutlak karena produk perikanan termasuk kategori barang yang harus melewati pemeriksaan kesehatan dan kelayakan sebelum diangkat menggunakan moda udara.

Proses pemeriksaan ini dilakukan oleh pihak karantina sebelum kargo masuk ke terminal. Jika dokumen tidak lengkap atau tidak sesuai dengan ketentuan, maka kargo berisiko tertunda pengirimannya. Selain itu, efektivitas pengiriman juga sangat bergantung pada kondisi fisik barang. Produk yang tidak segar, menimbulkan bau tidak sedap, atau mengalami kerusakan, dapat langsung ditolak oleh pihak karantina. Hal ini menyebabkan kargo gagal terbang dan berpotensi menimbulkan kerugian secara waktu maupun biaya, baik bagi perusahaan pengelola logistik maupun pelanggan. Dokumen tersebut harus dipenuhi dalam tiap

pengirimannya sesuai jenis kargonya. Salah satu prosedur pengirimannya adalah pengiriman *MarineProduct*. Hal tersebut sejalan dengan teori penelitian Anggraeni, F (2022) (F. Anggraeni & Fauziah, 2022) dimana penanganan *special cargo marine product* memiliki alur yang mirip dengan kargo regular namun memiliki syarat dokumen tambahan. Prosedur juga dimulai saat shipper datang dan dilakukan pengecekan dokumen hingga kargo diserahkan ke ground handling.

Penerapan SOP pengiriman *special cargo* di PT APLOG Kantor Cabang Semarang sudah dijalankan dengan baik. Dalam menjalankan tugasnya setiap karyawan selalu berpedoman pada tiap SOP dalam penanganan pengiriman kargo yang telah ditetapkan baik *special cargo* maupun *general cargo*. Penerapan dilakukan mulai dari barang datang hingga barang siap dinaikan ke dalam pesawat. Pernyataan diatas mengenai penerapan SOP pada APLOG Kantor Cabang Semarang sejalan dengan penelitian Anggraeni, SM & Rachmawati, D (2022) (S. M. Anggraeni & Rachmawati, 2022) yang mengemukakan bahwa pelaksanaan penerapan guna untuk mendukung kelancaran proses pengiriman dan mengurangi bahaya yang mungkin timbul serta kesalahan dalam setiap penanganannya

#### **4.2.2 Efektivitas Penanganan Pengiriman kargo *Marine product* di PT Angkasa Pura Kantor Cabang Semarang.**

Penelitian ini dilakukan guna mengukur efektivitas dalam penanganan pengiriman *special cargo marine product* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang. Efektivitas di sini berarti pelaksanaan kegiatan yang sesuai dengan rencana serta pencapaian hasil yang diharapkan. Pembahasan akan menyajikan temuan berdasarkan delapan indikator efektivitas sebagaimana dijelaskan oleh

Makmur (2011), serta menganalisis keterkaitannya dengan permasalahan di lapangan dan teori yang telah dibahas pada kajian teori.

#### 1. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah indikator penting dalam kegiatan logistik. Di PT

Angkasa Pura Logistik kantor cabang Semarang, banyak pengiriman *marine product* yang tertunda karena beberapa kendala teknis dan administratif.

Informan A-1 selaku *Terminal Cargo Supervisor* mengatakan:

"Yang menyebabkan keterlambatan pengiriman biasanya karena tidak efektifnya sistem penanganan yang ada di antara pihak customer, EMPU, terminal kargo, dan airline, Mba. Contohnya, untuk pemesanan SMU *marine product*, pesawat harus dilakukan satu hari sebelum pengiriman. Ketika sudah terjadi kesepakatan antara pihak EMPU dan customer bahwa pengiriman akan dilakukan besok pagi, customer terlambat bangun, Mba. Pihak EMPU sudah menghubungi beberapa kali, tetapi tetap tidak bisa, akhirnya kami tinggalkan, Mba. Tapi kalau masih sempat, kami akan bantu juga untuk bisa dikirim hari itu, tapi itu harus buru-buru, Mba. Jadi dari segi waktu dan tenaga, tidak efektif, Mba. Selain itu, keterlambatan juga bisa disebabkan oleh dokumen yang tidak lengkap atau *packing* yang kadang tidak sesuai SOP, sehingga harus *di-repacking* lagi."

Informan A-2 Selaku Logistic Bussines Supervisor mengatakan :

"Keterlambatan pengiriman umumnya disebabkan oleh miskomunikasi antara pelanggan dan EMPU. Contohnya, masih banyak dokumen yang belum lengkap yang seharusnya diselesaikan oleh pihak pengirim, namun tidak dilengkap. Kesalahan dalam pengemasan juga menjadi faktor penyebab. Selain itu, perubahan jadwal penerbangan dari pihak maskapai juga turut mempengaruhi keterlambatan."

Informan A-3 Selaku Staff Operasional Logistic mengatakan :

"Yang menyebabkan keterlambatan pengiriman biasanya di luar kendali kami, seperti pesawat tiba-tiba rusak, kelengkapan dokumen customer yang belum sesuai SOP, atau karena pembuatan SMU dilakukan di batas waktu *close time* sehingga kargo terpaksa ditinggalkan dan ikut penerbangan besok."

Berdasarkan data pengiriman tahun 2023, terdapat 203 koli dari 6.471 yang gagal terbang. Jumlah ini cukup signifikan dan menunjukkan adanya ketidakefektifan dalam aspek waktu. Keterlambatan ini seringkali disebabkan

oleh:

a. Keterbatasan jumlah maskapai yang mampu menangani *special cargo marine product*.

b. Kurangnya koordinasi antar bagian dalam proses *booking* dan jadwal pengiriman.

c. Penolakan kargo oleh maskapai akibat dokumen tidak lengkap atau kemasam tidak sesuai.

Menurut teori efektivitas, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas adalah esensial. Ketika waktu pengiriman tidak dapat dipenuhi, maka secara langsung efektivitas penanganan menjadi rendah, terlebih untuk komoditas seperti *marine product* yang bersifat perishable atau mudah rusak. Faktor-faktor di luar pengaruh perusahaan sering menjadi penyebab utama keterlambatan pengiriman kargo, seperti kerusakan pesawat mendadak, ketidaklengkapan dokumen pelanggan yang tidak sesuai dengan SOP, serta pembuatan SMU yang dilakukan mendekati batas waktu penutupan (close time). Kondisi tersebut mengganggu efektivitas ketepatan waktu pengiriman karena menyebabkan jadwal pengiriman tidak dapat dipenuhi secara optimal dan kargo harus dialihkan ke penerbangan berikutnya.

## 2. Ketepatan Biaya Operasional

Efektivitas juga berkaitan dengan efisiensi penggunaan sumber daya, termasuk biaya. Hasil observasi menunjukkan bahwa terdapat biaya operasional yang terbuang sia-sia, seperti biaya pengambilan barang dari pengirim yang pada akhirnya ditolak oleh maskapai karena dokumen tidak lengkap. Tidak adanya *Cold Storage* juga menambah kerugian karena produk tidak dapat disimpan sementara saat terjadi penundaan.

Informan A-1 Selaku terminal cargo supervisor menjelaskan bahwa “Kegagalan pengiriman kargo yang ditolak mengakibatkan kerugian bagi perusahaan Angkasa Pura Logistik. Kerugian ini terjadi baik dari segi waktu maupun finansial. Dari segi waktu, kerugian muncul karena meskipun perusahaan sudah mempersiapkan pengiriman dengan baik—baik dari segi dokumen maupun pengemasan yang sesuai dengan standar operasional—customer tidak selalu mengikuti standar tersebut, sehingga kargo ditolak. Hal ini menyebabkan kerugian waktu karena kami harus mengejar jadwal penerbangan maskapai agar pengiriman tidak terlambat. Selain itu, Terminal Kargo Semarang belum memiliki fasilitas penyimpanan berpendingin (cold storage) yang dapat menyimpan produk olahan laut, sehingga kargo ditolak dan tidak dapat dikirim. Dari segi finansial, kerugian terjadi ketika produk olahan laut yang seharusnya kami ambil langsung dari lokasi pelanggan tidak dapat dikirim. Akibatnya, biaya operasional untuk penjemputan tersebut menjadi sia-sia.”

Informan A-2 selaku logistic business supervisor juga menjelaskan bahwa, “kegagalan dalam pengiriman kargo atau penolakan penerbangan dapat menyebabkan kerugian signifikan, Mba, baik dari segi finansial maupun waktu. Secara finansial, biaya untuk pengepakan dan penjemputan barang menjadi sia-sia, sementara bagi pelanggan, kerugian bisa lebih besar jika mereka sudah membayar biaya booking SMU. Dari segi waktu, proses yang sudah direncanakan dan dikordinasikan sebelumnya menjadi terhambat, sehingga kami harus mengatur ulang jadwal pengiriman. Kerugian ini semakin besar jika kargo berupa produk marine yang memerlukan pengiriman tepat waktu, karena keterlambatan dapat merusak kualitas barang atau menyebabkan kerugian lebih lanjut.”

Informan A-3 Selaku Staff Operasional Logistic mengatakan:

“Kalau kerugian secara finansial mungkin lebih banyak ke arah customernya ketika kargonya gagal terbang. Kalau dari sisi kita, kita sudah mengeluarkan biaya operasional untuk penjemputan dan *packing*, Mba. Kerugian secara waktu juga ada, karena membuat proses pengiriman jadi tidak efektif.”

Perusahaan tidak memiliki sistem pengendalian biaya yang responsif terhadap kasus pengiriman yang gagal. Akibatnya, biaya logistik menjadi lebih tinggi dari yang seharusnya, sementara pelanggan mengalami kerugian waktu dan kualitas produk. Kegagalan pengiriman kargo, khususnya kargo produk marine, menyebabkan kerugian biaya yang cukup besar bagi perusahaan maupun pelanggan. Dari sisi perusahaan, kerugian timbul akibat biaya operasional yang sudah dikeluarkan, seperti biaya penjemputan dan pengemasan, menjadi sia-sia ketika kargo ditolak atau gagal terbang. Sementara itu, pelanggan juga mengalami

kerugian finansial, terutama jika mereka sudah membayar biaya booking SMU. Kurangnya fasilitas pendukung seperti *Cold Storage* dan ketidaksesuaian standar pengemasan dari pelanggan turut memperbesar potensi kerugian biaya ini. Hal ini menegaskan pentingnya efisiensi operasional dan kesesuaian prosedur standar agar biaya yang telah dikeluarkan tidak terbuang percuma.

### 3. Ketepatan Dalam Pengukuran

Pengukuran keberhasilan pengiriman belum dilakukan secara sistematis. Tidak ada indikator internal yang digunakan oleh perusahaan untuk menilai efektivitas proses pengiriman secara rutin. Di PT Angkasa Pura Logistik kantor cabang Semarang ketepatan dalam pengukuran berkaitan erat dengan proses *packaging kargo marine product*.

Informan A-1 Selaku Terminal Cargo Supervisor mengatakan:

“Proses *packaging* memang belum sepenuhnya sesuai standar, Mba, karena masih banyak customer yang belum memahami standar pengemasan, khususnya untuk produk marine. Salah satu kendala yang sering kami temui adalah tidak tepatnya pengukuran volume dan kapasitas kemasan. Contohnya, kami pernah mengalami kasus di mana customer menggunakan styrofoam yang ukurannya tidak sesuai dengan muatan produk, sehingga terjadi kebocoran selama pengiriman. Air dari produk olahan laut merembes keluar dan menyebabkan bau busuk di dalam pesawat. Karena itu, pihak maskapai menolak kargo tersebut, dan kami terpaksa melakukan *repacking* ulang. Masalahnya, proses ini memakan waktu, dan karena sudah melewati batas waktu yang ditentukan, pengiriman akhirnya ditunda ke hari berikutnya.”

Ketepatan dalam pengukuran menjadi dasar penting dalam perbaikan proses operasional. Beberapa pengirim tidak memperhatikan standar pengemasan dan ukuran kargo, Ketidaktepatan dalam pengukuran dimensi kemasan ini tentu sangat berpengaruh terhadap efektivitas pengiriman, karena menyebabkan keterlambatan, pemborosan tenaga, dan penambahan biaya operasional.

### 4. Ketepatan Menentukan Tujuan

Tujuan dari penanganan *marine product* adalah memastikan produk sampai ke tujuan dalam kondisi segar dan layak konsumsi. Namun, hal ini belum sepenuhnya tercapai. Sejumlah produk ditolak atau tertunda, bahkan mengalami kerusakan akibat keterlambatan atau kesalahan *packaging*.

Informan A-2 menyatakan bahwa sebagian besar kargo ditolak karena perbedaan persepsi antara pengirim, petugas logistik, dan maskapai mengenai kelengkapan dokumen dan standar kemasan.

Jika tujuan tidak disepakati sejak awal oleh seluruh pihak, maka efektivitas sulit tercapai.

#### 5. Ketepatan Sasaran

Pengiriman *marine product* menyasar pasar ekspor maupun antarwilayah domestik yang membutuhkan kualitas produk tinggi. Namun, jika kargo sampai dalam kondisi rusak atau tidak segar, maka tujuan utama pengiriman tidak tercapai. Hal ini dapat merusak reputasi perusahaan dan mengurangi kepercayaan pelanggan.

Informan A-1 menjelaskan bahwa perusahaan telah beberapa kali mendapat keluhan dari pelanggan terkait keterlambatan dan kerusakan produk. Tanpa adanya sistem evaluasi yang menyeluruh, masalah ini berulang setiap bulan.

Berdasarkan wawancara dengan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidakefektifan dalam pengiriman *Marine product* di APLOG Kantor Cabang Semarang yang berasal dari pengirim sendiri ataupun dari pihak maskapai. Dari segi pengirim dimana kelengkapan dokumen dan *packing* yang tidak sesuai karena ketidaktahuan pengirim akan syarat-syarat tersebut. Dari segi

maskapai dimana adanya jadwal yang terbatas dan adanya beberapa maskapai yang menolak pengiriman tertentu.

Hasil dari observasi peneliti selama magang. Peneliti mendapati beberapa ketidakefektifan ketika proses pengiriman *marine product* yaitu ada beberapa *shipper* baru yang belum mengetahui dengan pasti syarat- syarat dokumen dan *packing* yang harus dipenuhi, terjadinya *offload* dalam pengiriman karena terkadang jumlah pengiriman dengan tujuan yang sama yang melebihi batas angkut pesawat di jadwal tersebut.

Berdasarkan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Ravianto, Makmur, dan Wiyono, efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu kegiatan atau proses mampu mencapai tujuan yang telah direncanakan secara optimal, baik dari segi ketepatan waktu, efisiensi biaya, kesesuaian prosedur, maupun hasil akhir yang diharapkan. Efektivitas juga mencakup delapan indikator utama yang meliputi ketepatan dalam waktu, biaya, pengukuran, pemilihan metode, berpikir, pelaksanaan perintah, penentuan tujuan, dan ketepatan sasaran.

Berdasarkan hasil observasi penulis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa proses penanganan pengiriman *special cargo marine product* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang masih belum sepenuhnya mencerminkan prinsip efektivitas tersebut. Beberapa kendala yang teridentifikasi di lapangan antara lain:

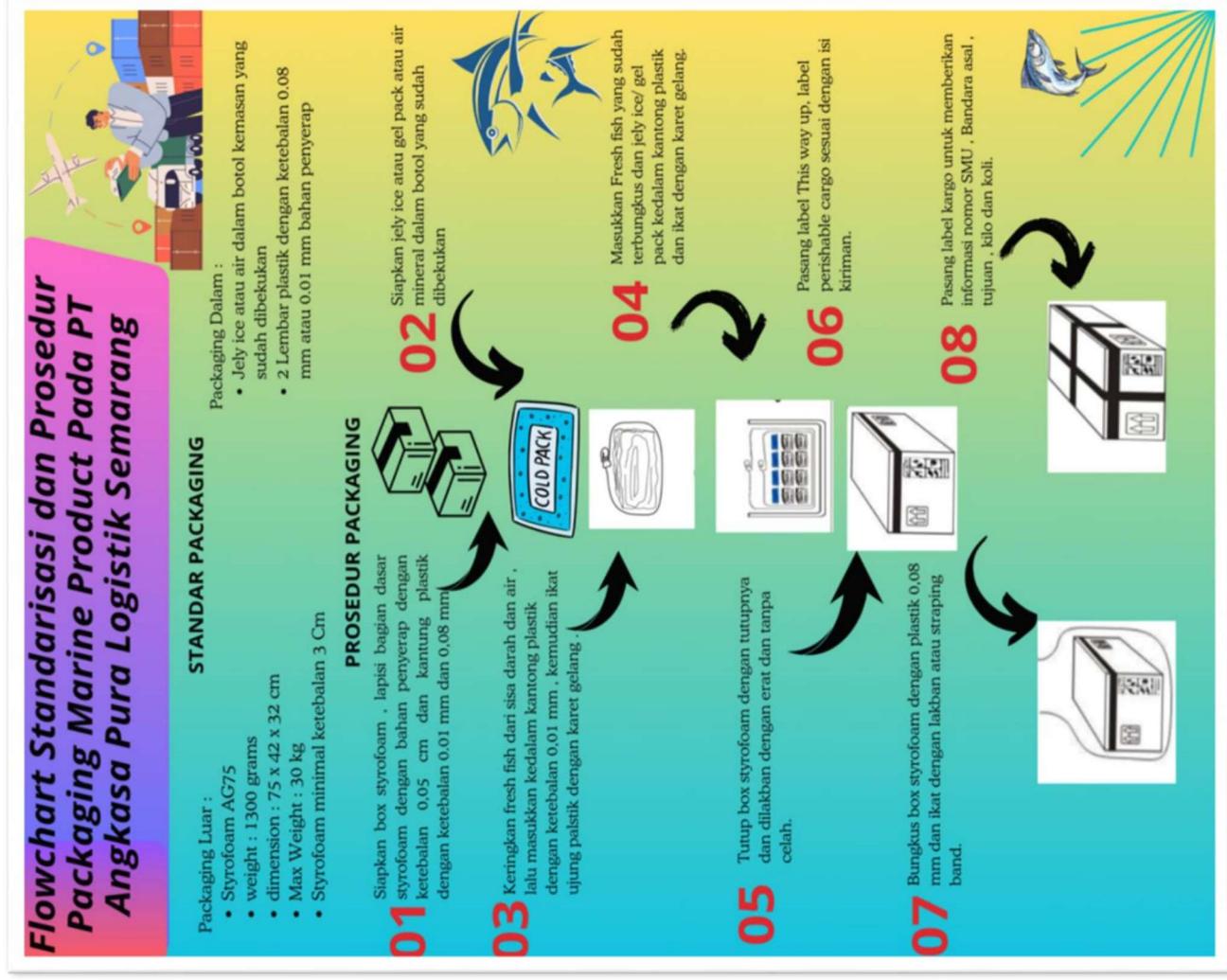
- a. Ketiadaan fasilitas penyimpanan berpendingin (cold storage) di Terminal Kargo Domestik, yang sangat krusial untuk menjaga kesegaran produk marine selama transit, khususnya ketika terjadi penundaan pengiriman.
- b. Ketidaklengkapan dokumen pengiriman seperti Health Certificate dan Surat Karantina Ikan dari pengirim, yang menyebabkan banyak produk ditolak oleh

maskapai.

- c. Ketidaksesuaian standar *packaging*, seperti penggunaan styrofoam dan lapisan plastik yang tidak memenuhi ukuran, ketebalan, dan jumlah sesuai SOP, sehingga meningkatkan risiko kebocoran dan bau menyengat.
- d. Lemahnya koordinasi eksternal dengan maskapai dan mitra pengiriman lain, yang berdampak pada ketidaksinkronan jadwal dan prosedur pengiriman.

#### **4.3 Output Penelitian Terapan**

Sebagai hasil dari penelitian mengenai efektivitas penanganan pengiriman *special cargo marine product*, peneliti menghasilkan sebuah output terapan berupa flowchart standar pengemasan (*packaging*) kargo yang ditujukan kepada pelanggan (customer) sebagai acuan sebelum melakukan pengiriman melalui PT Angkasa Pura Logistik Cabang Semarang. Pada penelitian ini , penulis memberikan Output:



Gambar 4.4 Flowchart Standarisasi Packaging Marine product

Sumber: Data Diolah, 2025

Pada Gambar 4.4 merupakan output penelitian ini berupa Flowchart dalam Standarisasi dan Prosedur *packaging special cargo marine product* mulai dari *standar packaging nya* hingga prosedur *packaging nya*. Flowchart ini bertujuan untuk memberikan pedoman yang jelas kepada pelanggan agar pengemasan kargo *marine product* dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan dari pihak maskapai. Standarisasi ini diharapkan dapat mengurangi tingkat penolakan kargo akibat kesalahan pengemasan, seperti penggunaan styrofoam yang tidak sesuai ukuran, ketiadaan plastik pelapis, atau pengemasan yang menyebabkan kebocoran dan bau.

Pengemasan dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

#### 1. *Packaging* Luar

- a. Menggunakan styrofoam AG75.
- b. Berat kemasan: 1300 gram.
- c. Dimensi: 75 x 42 x 32 cm.
- d. Kapasitas maksimum: 30 kg.
- e. Ketebalan minimum styrofoam: 3 cm.

#### 2. *Packaging* Dalam

- a. Menggunakan jelly ice atau gel pack atau air mineral dalam botol yang telah dibekukan.
- b. Menggunakan 2 lembar plastik dengan ketebalan 0,08 mm atau 0,01 mm serta bahan penyerap

### 4.3.1 Prosedure *Packaging*

#### 1. Persiapan Box Styrofoam

Lapisi bagian dasar box styrofoam dengan bahan penyerap setebal 0,05 cm dan tambahkan kantong plastik dengan ketebalan 0,01 mm dan 0,08 mm.



Gambar 4.5 Styrofoam *Marine product*

Sumber: PT APLOG

#### 2. Persiapan Pendingin

Siapkan jelly ice, gel pack, atau air mineral dalam botol yang sudah dibekukan sebagai media pendingin.

#### 3. Persiapan Ikan Segar



Gambar 4.6 Ikan *Marine product*

Sumber: PT APLOG

Keringkan ikan segar dari sisa air, lalu masukkan ke dalam kantong plastik (0,01 mm). Ikat ujung kantong dengan karet gelang agar tidak bocor.

#### 4. Penyusunan Dalam Box

Masukkan ikan segar beserta *jelly ice/gel pack* ke dalam kantong plastik dan ikat kembali dengan karet gelang.



Gambar 4.7 *Marine product* Dan *Jely Ice* Dalam Kantong Plastik

Sumber: PT APLOG

#### 5. Penutupan Box

Tutup box styrofoam dengan rapat dan pastikan tidak ada celah terbuka. Tutupan harus dilakban dengan kuat.



Gambar 4.8 Penutupan Box Styrofoam

Sumber: PT APLOG

#### 6. Pemasangan Label Fragile

Pasang label “*This Way Up*” serta label kargo untuk produk mudah rusak (perishable cargo), disesuaikan dengan isi kiriman.

#### 7. *Packaging* Luar

Bungkus kembali box dengan plastik setebal 0,08 mm, kemudian ikat dengan lakban atau *strapping band* agar tidak mudah terbuka.



Gambar 4.9 *Packaging* Luar

Sumber: PT APLOG

## 8. Label Informasi Pengiriman

Pasang label kargo yang berisi nomor SMU, bandara asal, tujuan, berat (kilo), dan jumlah koli untuk mempermudah proses distribusi.



Gambar 4.10 Pemasangan Label

Sumber: PT APLOG