

Realisasi Penanganan *Special Cargo Outgoing* pada PT Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Niswatun Noerhaeni¹ Aditya Dewantari²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: niswatun@gmail.com¹

Abstrak

Proses penanganan *special cargo* yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura Logistik pada Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Namun, terdapat ketidaksesuaian yang terkait penanganan dari *special cargo* dengan prosedur yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui realisasi dari penanganan *special cargo*, hambatan dalam penanganan *special cargo*, dan upaya dalam menghadapi hambatan dalam penanganan *special cargo outgoing* pada PT Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, proses pengumpulan data didapatkan melalui wawancara kepada petugas, observasi secara langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan enam orang narasumber dari PT Angkasa Pura Logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan *special cargo outgoing* oleh PT Angkasa Pura Logistik belum terealisasi dengan baik. Terdapat satu penanganan yang terlewatkan oleh petugas dalam menanganinya *special cargo*. Dalam penanganan *special cargo outgoing* hambatan yang muncul adalah saat petugas harus lebih teliti untuk mencari *special cargo* yang akan berangkat dan petugas yang harus membantu memperbaiki atau memberitahukan kepada pihak EMPU jika terdapat kerusakan kemasan. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan tersebut adalah dengan cara membangun komunikasi dan koordinasi antara petugas dengan petugas, petugas dengan pihak EMPU pengirim, maupun petugas dengan pihak *airlines*.

Kata Kunci: Penanganan, Special Cargo Outgoing, Standar Operasional Prosedur (SOP)

Abstract

The special cargo handling process carried out by PT Angkasa Pura Logistik at General Ahmad Yani Airport Semarang is guided by the applicable Standard Operating Procedures (SOP). However, there are inconsistencies related to the handling of special cargo with applicable procedures. This research aims to determine the realization of special cargo handling, obstacles in handling special cargo, and efforts to overcome obstacles in handling outgoing special cargo at PT Angkasa Pura Logistik General Ahmad Yani Airport Semarang. This is research that uses qualitative research methods. In this research, the data collection process was obtained through interviews with officers, direct observation, and documentation. Interviews were conducted with six sources from PT Angkasa Pura Logistik. The research results show that the handling of special outgoing cargo by PT Angkasa Pura Logistik has not been implemented properly. There is one handling that is overlooked by officers when handling special cargo. In handling outgoing special cargo, the obstacles that arise are when officers have to be more careful in looking for special cargo that is about to depart and when officers have to help repair or notify the EMPU if there is damage to the packaging. Efforts made to deal with these obstacles include building communication and coordination between officers and officers, officers and the sending EMPU, as well as officers and airlines.

Keywords: Handling, Special Cargo Outgoing, Standard Operating Procedure (SOP)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pengiriman barang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pribadi dari masing-masing individu. Pengiriman barang dapat berupa pengiriman dokumen, makanan, barang pribadi, dan

lain sebagainya. Soimun & Navianti (2022) mengatakan bahwa saat ini masyarakat Indonesia semakin tertarik terhadap jasa pengiriman dan *freight forwarding* untuk mengirimkan barang, baik itu barang khusus maupun barang umum, Dalam melakukan pengiriman barang, masyarakat tentunya menyukai pengiriman barang yang cepat. Salah satu hal yang harus diperhatikan mengenai kecepatan pengiriman barang adalah pemilihan moda transportasi. Secara umum moda transportasi terdiri dari 3 (tiga) jenis, yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara.

Menurut Soimun & Navianti (2022) moda transportasi jalur udara memiliki waktu pengiriman yang relatif cepat. Hal ini membuat transportasi udara menjadi salah satu pilihan seseorang dalam melakukan pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan cepat. Soimun & Navianti, (2022) juga mengatakan bahwa untuk pengiriman barang dengan ukuran ringan yang bernilai tinggi pengirim cenderung memilih menggunakan moda transportasi jalur udara. Prasarana penting yang digunakan sebagai penunjang dalam transportasi udara adalah bandar udara. Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang merupakan sebuah bandar udara yang terletak di Semarang, Jawa Tengah. Pada saat ini pengelolaan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dilakukan oleh PT Angkasa Pura I (Persero). Angkasa Pura I memiliki beberapa anak perusahaan, salah satunya adalah PT Angkasa Pura Logistik. Sebagai anak Perusahaan dari Angkasa Pura I, PT Angkasa Pura Logistik memberikan pelayanan berupa pergudangan, penanganan kargo, pengiriman kargo, operator terminal kargo, Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU), dan lainnya.

Di bandar udara, penanganan kargo udara sendiri akan dilakukan di terminal kargo. Menurut Saputra et al. (2020) salah satu fasilitas di suatu bandar udara yang digunakan sebagai tempat untuk bongkar muat barang domestik maupun internasional adalah terminal kargo. Terminal kargo baru di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang memiliki luas sekitar 2.560 m². Kargo melalui udara adalah barang kiriman melalui udara yang tidak bersama dengan penumpang, pengiriman dapat dilakukan melalui maskapai penerbangan ataupun *freight forwarder* (Achir et al., 2022). Menurut peraturan IATA, dalam penanganannya kargo digolongkan menjadi 3 jenis yaitu *general cargo* (barang umum), *special cargo* (barang khusus), dan *dangerous goods* (barang berbahaya). Secara singkat *general cargo* (barang umum) ialah barang yang penanganannya tidak memerlukan penanganan khusus. Sedangkan, *special cargo* (barang khusus) adalah barang yang penanganannya memerlukan penanganan khusus. Dan *dangerous goods* (barang berbahaya) merupakan barang yang dapat mengancam keselamatan, kesehatan, dan keamanan selama proses penanganan.

PT Angkasa Pura Logistik telah menetapkan pedoman penanganan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk penanganan kargo, baik *general cargo*, *special cargo* maupun *dangerous goods*. Dalam penanganan *special cargo* tentunya memerlukan penanganan khusus selama proses pengangkutan kargo. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir resiko yang tidak diinginkan. Dalam proses penanganan *special cargo* pada terminal kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang masih terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tidak dijalankan sepenuhnya oleh petugas dari terminal kargo Bandar Udara Semarang. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan September 2023 terdapat temuan terkait dengan ketidaksesuaian penanganan dari *special cargo* dengan prosedur yang berlaku. Misalnya kejadian dimana petugas tidak menempatkan *special cargo* yang akan dikirim pada *storage* untuk *special cargo*. Hal tersebut dapat mengakibatkan resiko yang tidak diinginkan, seperti *special cargo* bisa saja tertimpa kargo lain seperti *general cargo*.

Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penanganan pengiriman kargo dari *special cargo* khususnya

live animal (AVI), *perishable goods* (PER), dan *human remain* (HUM). Dengan demikian penelitian ini diberi judul "Realisasi Penanganan *Special Cargo Outgoing* pada PT Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang". Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas mengenai kargo udara maka dapat disusun beberapa rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana realisasi penanganan *special cargo outgoing* pada terminal kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang? Apa saja yang menjadi hambatan dalam penanganan *special cargo outgoing* pada terminal kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang? Bagaimana upaya dalam menghadapi hambatan dalam penanganan *special cargo outgoing* pada terminal kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang?

Batasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan ataupun pelebaran pada masalah penelitian dan agar penelitian dapat lebih terarah dan juga dapat memudahkan pembahasan sehingga dapat mencapai tujuan dari penelitian. Oleh karena itu, batasan dari penelitian adalah sebagai berikut: Penelitian dilakukan pada Terminal Kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini dilakukan pada *staff* dan karyawan PT Angkasa Pura Logistik pada Terminal Kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Realisasi dalam penelitian ini adalah melihat kesesuaian antara penanganan *special cargo outgoing* dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan dari *special cargo* pada terminal kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini berfokus pada penanganan *special cargo* seperti *live animal* (AVI), *perishable goods* (PER), dan *human remain* (HUM). Dari rumusan masalah diatas, terdapat tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui realisasi penanganan *special cargo outgoing* pada terminal kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Untuk mengetahui hambatan dalam penanganan *special cargo outgoing* pada terminal kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Untuk mengetahui upaya dalam menghadapi hambatan dalam penanganan *special cargo outgoing* pada terminal kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Landasan Teori

Kargo

Pengertian kargo menurut PM no 53 Tahun 2017 adalah setiap barang yang diangkut pesawat kecuali barang yang diperlukan pesawat selama penerbangan, benda pos, dan bagasi tanpa pemilik atau bagasi yang salah penanganan. Selain itu, kargo juga dapat didefinisikan sebagai barang atau komoditi yang diangkut dan sudah mendapatkan kontrak pengiriman. Semua barang, apapun jenisnya kecuali bagasi penumpang dapat dikategorikan sebagai kargo (Prayudhista & Putri, 2022). Dalam alur penanganannya terdapat dua bentuk proses alur penanganan kargo di udara. Alur penanganan kargo di udara yaitu: *Outgoing*, ialah alur penanganan kargo berangkat atau pengiriman kargo. *In coming*, ialah alur penanganan kargo datang atau kedatangan kargo.

Klasifikasi Kargo Udara

Menurut peraturan IATA dalam penanganan kargo udara, kargo dapat digolongkan menjadi 3 golongan yaitu *general cargo* (barang umum), *special cargo* (barang khusus), dan *dangerous goods* (barang berbahaya). Penjelasan golongan kargo menurut (Wahyu & Meilani, 2022): *General Cargo* (Barang Umum) *General Cargo* merupakan barang kiriman yang umum dan tidak memerlukan penanganan khusus selama proses pengangkutan, tetapi penanganannya tetap harus memenuhi persyaratan keselamatan penerbangan yang telah ditentukan. *Special Cargo* (Barang Khusus) *Special Cargo* adalah barang kiriman yang memerlukan penanganan khusus selama proses pengangkutan (*special handling*). Dalam

pengangkutannya barang khusus harus memenuhi persyaratan – persyaratan khusus yang telah berlaku dalam peraturan IATA.

Penanganan Kargo Domestik

Terminal kargo APLog menanganinya penanganan kargo *ready for carriage*. *Ready for carriage* merupakan status suatu barang yang dikirim sudah memenuhi persyaratan untuk diangkat melalui udara sesuai dengan peraturan yang sudah berlaku. Langkah-langkah penanganan kargo menurut Anggraeni & Rachmawati, (2022) adalah sebagai berikut: Petugas menerima kargo; Pemeriksaan secara keseluruhan; Menumpuk kargo pada gudang *warehouse*; Penurunan dan pemuatan dari dan ke sarana transportasi darat; Pengamanan proses pengiriman kargo ke Badan Usaha Angkutan Udara atau Perusahaan Angkutan Udara Asing; Serah terima kargo dari *Regulated Agent* ke Badan Usaha Angkutan Udara atau Perusahaan Angkutan Udara Asing.

Bandar Udara

Dalam PM no 53 Tahun 2017 bandar udara adalah area tertentu yang berada di daratan dan/atau perairan yang memiliki batas tertentu dan digunakan sebagai tempat lepas landas dan turun pesawat, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan perpindahan intra dan antarmoda transportasi, dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Selain itu, Bandar udara juga dapat diartikan sebagai suatu area dengan batas tertentu yang digunakan untuk melakukan semua aktivitas penerbangan.

Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani merupakan sebuah bandar udara yang berada di Tambakharjo, Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah. PT Angkasa Pura I resmi menyempurnakan nama Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang pada tahun 2018. Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang awalnya merupakan bandara udara internasional. Namun, pada awal tahun 2024 pemerintah resmi mengubah menjadi bandar udara domestik. Bandar udara ini diberi nama dari nama pahlawan revolusi Indonesia, yaitu Jenderal TNI Ahmad Yani. Sejarah Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Bandar udara ini tahun 1995, pada awalnya merupakan pangkalan udara TNI Angkatan Darat. Dulunya pangkalan udara ini disebut sebagai Pangkalan Udara TNI AD Kalibanteng. Namun, pada tahun yang sama, namanya diubah menjadi Pangkalan Udara Bersama Kalibanteng Semarang. Perubahan tersebut tertulis dalam Surat Keputusan Bersama Panglima Angkatan Udara, Menteri Perhubungan dan Menteri Angkatan Darat. Pada 1 Oktober 1995 pengelolaan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang diberikan kepada PT Angkasa Pura 1 dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan. Tahun 2004, mengikuti perkembangan arus global, Menteri Perhubungan mengeluarkan Surat Keputusan yang mengatur pelayanan Angkatan Udara ke atau dari Luar Negeri melalui Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Setelah 20 tahun menjadi bandar udara internasional pada tanggal 2 April 2024 dalam Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Bandar Udara Jenderal Ahamd Yani berubah menjadi bandar udara domestik. Terminal baru pada Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang diresmikan Presiden Joko Widodo pada 7 Juni 2018. Tema terminal baru ini adalah *floating airport* yang ramah lingkungan. Sekarang terminal baru Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang memiliki kapasitas kurang lebih 6,9 juta penumpang per tahun. Dengan luas hingga 58.652 meter persegi yang dilengkapi apron baru yang mampu menampung 12 pesawat, 30 konter

check in, 8 eskalator, 8 elevator, serta 3 buah garbarata. Tersedia juga gedung parkir yang mampu menampung 1.200 kendaraan.

Terminal Kargo

Terminal kargo adalah sebuah bangunan yang berada di bandar udara dan digunakan sebagai tempat untuk melakukan bongkar muat barang. Menurut Saputra et al. (2020) terminal kargo merupakan salah satu fasilitas di suatu bandar udara yang digunakan sebagai tempat untuk bongkar muat barang domestik maupun internasional. Terminal kargo terdiri dari gedung operasi, kantor administrasi, gudang, dan tempat parkir kendaraan umum.

Penelitian yang Relevan

Tabel 1. Penelitian yang Relevan

No	Penulis dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Anriyani (2021)	Analisis Penanganan <i>Cargo Outgoing</i> terhadap Kalancaran Operasional pada Terminal Kargo PT Angkasa Pura 1 Balikpapan	Proses penanganan <i>cargo outgoing</i> dimulai dengan Penerimaan barang, timbang barang, pembuatan dokumen, <i>marking, labelling & x-tray, storage, build up, loading</i> . Pada PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan penanganan kargo sesuai dengan aturan yang berlaku. Dari hasil penelitian terdapat faktor penghambat dalam penanganan kargo <i>outgoing</i> seperti dokumen angkut yang tidak sesuai, ketidaksesuaian berat kargo yang tertera pada kargo dengan BTB dan juga kekurangan tenaga kerja dalam menanganinya proses pengerjaan kargo. Selain itu juga terdapat faktor pendukung penanganan kargo <i>outgoing</i> seperti terminal kargo dan RA yang luas yang mempermudah penanganan kargo.
2.	Theofilus Setiarto Adinugroho & Luky Surachman (2021)	Evaluasi Kapasitas Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar	Berdasarkan evaluasi terhadap kapasitas pada terminal kargo Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, terminal kargo pada tahun 2020 sudah tidak memenuhi standar ideal kapasitas terminal kargo. Dan dari hasil analisis kebutuhan terhadap kapasitas kargo untuk 14 tahun kedepan yaitu tahun 2021 – 2034 didapatkan hasil bahwa terminal kargo Bandar Udara Makassar sudah tidak memenuhi standar ideal kapasitas terminal kargo sehingga diperlukan perluasan terminal kargo untuk mencapai hasil standar koefisien luad ideal. Untuk analisis prosedur penanganan terminal kargo pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar ditemukan bahwa: 1. Fasilitas yang ada pada terminal kargo Bandar Udara Makassar sudah sesuai dengan aturan dan memenuhi standar fasilitas terminal kargo berdasarkan SNI 03-7047-2004 2. Seluruh alat pemeriksaan keamanan dan alat pendukung pada terminal kargo yang telah disebutkan berfungsi dengan baik sesuai dengan peraturan Dirjen Perhubungan Udara No SKEP 77/VI/2005. 3. Alur penanganan kargo masuk dan keluar sudah memenuhi standar alur penanganan kargo yang ada dalam peraturan SNI 03-7047-2004.
3.	Sheila Monica Anggraeni & Desiana Rachmawati (2022)	Analisis Penanganan Kargo PT Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Internasional	Penanganan kargo pada PT Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya telah sesuai dengan prosedur yang yang ditetapkan oleh perusahaan. Penerapan standar operasional juga berpengaruh dalam meningkatkan kinerja petugas. Langkah-langkah keamanan kargo sebagai berikut : 1. Penerimaan kargo oleh petugas. 2. Pemeriksaan secara keseluruhan.

		Juanda Surabaya Jawa Timur	<ol style="list-style-type: none"> 3. Penumpukan kargo di <i>warehouse</i> 4. Pemuatan dan penurunan ke dan dari sarana transportasi darat. 5. Pengamanan proses pengiriman kargo ke Badan Usaha Angkutan Udara atau Perusahaan Angkutan Udara Asing. 6. Serah terima kargo dari <i>Regulated Agent</i> atau pengirim pabrikan (<i>known consignor</i>) ke Badan Usaha Angkutan Udara atau Perusahaan Angkutan Udara Asing <p>Dalam penanganan kargo terdapat hambatan yang terjadi seperti penumpukan kargo, hal itu terjadi karena fasilitas terminal kargo yang masih kurang. Untuk menghadapi hambatan tersebut petugas akan terus melakukan evaluasi dengan terus memberikan arahan pemahaman yang detail.</p>
--	--	----------------------------------	---

METODE PENELITIAN

Metode penelitian digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dari penelitian. Metode penelitian digunakan untuk membantu peneliti dalam melakukan proses penelitian. Pemilihan metode penelitian ini sendiri dapat disesuaikan dengan tujuan dari peneliti (Waruwu, 2023). Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang menceritakan dan menjelaskan makna dari setiap fenomena, gejala, dan situasi sosial tertentu (Waruwu, 2023). Dalam penelitian kualitatif kegiatan penelitian dilakukan secara objektif terhadap kenyataan subjektif yang diteliti (Adlini et al., 2022). Adlini et al., (2022) mengatakan bahwa tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena yang diteliti dengan memberikan penekanan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji. Ketepatan dan kecukupan data merupakan hal yang penting dalam penelitian kualitatif. Pengambilan data penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2024 di Terminal Kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Subjek penelitian mengacu kepada narasumber atau informan yang dapat memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Sedangkan objek penelitian mengacu pada permasalahan yang ada atau masalah yang dibahas dalam penelitian. Subjek dalam penelitian ini sendiri adalah karyawan dan *staff* dari terminal kargo Bandar Udara Semarang yang terdiri dari 6 orang. Karyawan dan *staff* terminal kargo Bandar Udara Semarang yang terdiri dari *cargo service manager*, *cargo service supervisor*, dan *acceptance* pada terminal kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Tujuan peneliti menentukan subjek penelitian adalah untuk mendapatkan informasi mengenai permasalahan dalam penelitian. Objek dari penelitian ini adalah prosedur penanganan *special cargo outgoing* pada terminal kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Teknik pengumpulan data digunakan peneliti untuk pengumpulan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi. Menurut Waruwu (2023) teknik observasi dilakukan dengan peneliti mengamati perilaku dan aktivitas di lokasi penelitian, dan mencatat apa yang peneliti amati secara langsung. Dalam hal ini berarti peneliti bisa saja terlibat secara langsung dalam aktivitas dilokasi maupun peneliti hanya akan mengamati aktivitas yang ada dilokasi. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi secara langsung dengan peneliti hadir ditempat yang akan diteliti. Peneliti akan mengamati secara langsung proses penanganan *outgoing* untuk *special cargo* domestik pada Terminal Kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.
2. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan informasi dengan cara mencari bukti yang sesuai dengan fokus masalah penelitian (Waruwu, 2023). Dokumentasi dapat

berupa dokumen tertulis, laporan, makalah, catatan dan lain sebagainya. Peneliti akan mengambil data dokumentasi dari foto proses penanganan *special cargo outgoing* pada Terminal Kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Selain itu, peneliti juga akan mengambil dokumentasi berupa panduan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada terminal kargo.

3. Wawancara. Menurut (Waruwu, 2023) teknik wawancara merupakan teknik pengambilan informasi melalui percakapan antara peneliti dan partisipan. Dengan teknologi saat ini, wawancara dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan telepon, *g-meet*, *zoom*, *whatsapp*, dan media lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan proses wawancara dengan *staff* dan karyawan dari PT Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Semarang secara langsung dengan tatap muka. Wawancara akan dilakukan dengan *cargo service manager*, *cargo service supervisor*, dan *acceptance* dari Terminal Kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian ini peneliti akan menjelaskan mengenai hasil dari penelitian yang sudah dilakukan pada bulan Maret 2024. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti berupa wawancara dengan beberapa informan, observasi secara langsung, serta dokumentasi mengenai penanganan *special cargo outgoing* oleh PT Angkasa Pura Logistik pada Terminal Kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan data yang diperoleh langsung oleh peneliti pada lokasi penelitian, maka dalam bab ini peneliti akan memaparkan sejumlah hasil dari penelitian. Hasil dari penelitian yang didapat mengenai "Realisasi Penanganan *Special Cargo Outgoing* PT Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang". Berikut pemaparan dari penelitian yang telah diperoleh:

1. Hasil Wawancara. Wawancara merupakan salah satu pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan *cargo service manager*, *cargo service supervisor*, dan *acceptance* dari PT Angkasa Pura Logistik pada Terminal Kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, peneliti mendapatkan jawaban dari pertanyaan yang diberikan mengenai penanganan dari *special cargo outgoing*. Berdasarkan pada hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 6 (enam) orang narasumber dapat disimpulkan bahwa penanganan dari *special cargo outgoing* Terminal Kargo Bandar Udara Semarang dimulai dari pengecekan fisik barang. Penanganan dari *special cargo* mengacu pada CHM (*Cargo Handling Manual*). Narasumber mengatakan bahwa penanganan *Special cargo* yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura Logistik pada terminal kargo sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur SOP yang telah berlaku. Penanganan kargo pada terminal kargo sendiri selalu dipantau menggunakan CCTV. PT Angkasa Pura Logistik pada terminal kargo menangani kargo yang sudah *ready for carriage* mulai dari *packaging* hingga dokumen. Jika terdapat persyaratan yang belum terpenuhi otomatis kargo tersebut akan ditolak. Walaupun salah satu narasumber berkata bahwa belum pernah ada penolakan dalam penanganan *special cargo outgoing* pada terminal kargo. Namun, beberapa narasumber lain berkata sebaliknya. Narasumber lain berkata bahwa pernah ada kejadian dimana *special cargo outgoing* ditolak. Penolakan dari *special cargo* berhubungan dengan hambatan yang muncul dalam penanganan dari *special cargo*. Narasumber mengatakan hambatan yang muncul disebabkan karena ketidaksesuaian *packing* ataupun dokumen dari pengiriman. Penyebab hambatan tersebut juga merupakan alasan dari penolakan *special cargo*. Jika terdapat kekurangan atau kesalahan dokumen pengiriman maka petugas akan memberitahukan kepada pihak EMPU untuk melakukan perbaikan pada

dokumen. Dan jika terdapat kerusakan atau ketidaksesuaian kemasan dari *special cargo outgoing* maka petugas akan memberitahukan kepada pihak *airlines* dahulu, jika *airlines* menolak kargo tersebut, maka petugas akan mengembalikan kargo tersebut untuk dilakukan *repacking*.

2. Hasil Observasi. Hasil observasi pada penelitian ini mengacu kepada bagaimana petugas PT Angkasa Pura Logistik dalam melakukan penanganan *special cargo outgoing* pada Terminal Kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti secara langsung, peneliti melihat bahwa dalam pelaksanaan penanganan *special cargo outgoing* di Terminal Kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Walaupun petugas melakukan penanganan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, namun ada satu proses penanganan yang jarang dilakukan oleh petugas dari terminal kargo. Penanganan tersebut adalah penanganan mengenai penempatan *special cargo* pada masing-masing *storage* apabila belum waktunya diberangkatkan. Peneliti beberapa kali melihat kejadian dimana *special cargo* tidak diletakan pada *storage* yang ada selama menunggu waktu keberangkatan. Selama melakukan observasi peneliti juga menjumpai kondisi *packing* dari *special cargo* yang rusak akibat dari penanganan. Berdasarkan pengamatan, jika terdapat kerusakan kecil pada kemasan maka petugas akan membatu memperbaiki kemasan kargo tersebut. Namun, jika terdapat kerusakan besar pada kemasan maka kargo akan dikembalikan dan *repacking* dilakukan oleh pihak EMPU pengirim.
3. Hasil Dokumentasi. Pada penelitian ini dokumentasi menjadi salah satu pengumpulan data yang digunakan peneliti. Hasil dokumentasi pada penelitian ini berupa buku pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai penanganan *special cargo* oleh PT Angkasa Pura Logistik pada Terminal Kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dimana pada pedoman tersebut dijelaskan mengenai penanganan dari masing-masing *special cargo* Walaupun setiap *special cargo* memiliki penjelasan masing-masing mengenai penanganannya, namun dapat disimpulkan bahwa penanganan dari masing-masing *special cargo* memiliki makna atau maksud yang sama. Selain itu, peneliti juga mendapatkan foto-foto dari penanganan *special cargo outgoing* pada Terminal Kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Pembahasan

Dalam bagian pembahasan ini peneliti akan menyajikan dan membandingkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Selanjutnya peneliti akan membahas mengenai rumusan masalah yang diangkat peneliti dengan judul “Realisasi Penanganan *Special Cargo Outgoing* pada PT Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang”. Berikut pembahasan rumusan masalah mengenai judul tersebut:

Realisasi penanganan *special cargo outgoing* pada terminal kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Penanganan kargo dalam dunia penerbangan khususnya penanganan kargo di terminal kargo sudah diatur berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Berikut Alur penanganan *special cargo outgoing* oleh PT Angkasa Pura Logistik pada Terminal Kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang: Penerimaan *special cargo* dari pihak EMPU pengirim; Melakukan koordinasi dengan petugas *airlines/ground handling*; Melakukan pengecekan kelengkapan dokumen; Pengecekan dan pengukuran *packing* dari *special cargo*; Pengecekan label pada *packing special cargo*; Melakukan X-Ray; Menempatkan *special cargo*

pada area *build up*; Melakukan proses *build up special cargo*; Melakukan proses *build up check list*; Pembuatan *Notification to Captain* (NOTOC); Melakukan serah terima dengan petugas *airlines / ground handling*. Berdasarkan penjelasan mengenai alur penanganan *special cargo outgoing* diatas dapat diartikan bahwa penanganan *special cargo outgoing* oleh PT Angkasa Pura Logistik belum terealisasi dengan baik. Walaupun petugas sudah melakukan penanganan mulai dari awal hingga akhir sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), namun terdapat satu penanganan yang terlewatkan oleh petugas. Penanganan yang terlewatkan oleh petugas tersebut adalah saat penempatan *special cargo outgoing* pada *storage*. Petugas tidak meletakkan *special cargo* yang menunggu waktu keberangkatan pada *storage* yang telah tersedia. *Special cargo* yang menunggu keberangkatan biasanya tetap diletakkan pada *pallet* dan tidak dipindahkan ke dalam *storage* dari *special cargo*. *Special cargo* yang terdiri dari *live animal, perishable goods, dan human remain* tetap diletakkan di atas *pallet*. *Special cargo* tersebut tidak diletakkan pada *storage* yang telah disediakan selama menunggu waktu keberangkatan. Penyebab *special cargo* tidak diletakkan dalam *storage* adalah karena *volume* dari kemasan yang lebih besar dari *storage special cargo*. *Storage* yang disediakan untuk *special cargo* cenderung kecil dan hanya dapat menampung *special cargo* yang berukuran kecil. Dan juga, apabila terdapat pengiriman *special cargo* dalam jumlah banyak maka *special cargo* tidak dapat dimasukkan kedalam *storage*. Ukuran dari *storage special cargo*. Jika terdapat kiriman dengan *volume* yang besar ataupun pengiriman *special cargo* dalam jumlah banyak, maka *special cargo* tidak akan muat jika dimasukkan *storage*. Selama melakukan penanganan dari *special cargo outgoing* terdapat juga *special cargo outgoing* yang selama penanganannya terjadi kerusakan yang tidak disengaja. Kerusakan yang muncul dapat berupa kerusakan besar maupun kecil. Jika terdapat kerusakan tidak sengaja dalam penanganan maka masih terdapat waktu untuk melakukan perbaikan kemasan, karena batas waktu penerimaan kargo adalah 2 jam sebelum keberangkatan.

Hambatan dalam penanganan *special cargo outgoing* pada terminal kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Terdapat *special cargo* dengan penerbangan yang berbeda dalam satu *pallet*. *Special cargo* nomor satu akan berangkat dengan menggunakan penerbangan Citilink, sedangkan *special cargo* nomor dua akan berangkat dengan penerbangan Garuda Indonesia. Selain itu, dalam melakukan penanganan petugas juga harus berhati-hati agar tidak terdapat kemasan dari *special cargo* yang rusak selama penanganan. Jika terdapat kerusakan kecil maka petugas akan membantu memperbaiki *packing*, Namun, jika terdapat kerusakan yang besar dan mengharuskan kemasan diganti maka petugas akan memberitahukan kepada pihak EMPU pengirim untuk melakukan perbaikan kemasan atau *repacking*. Kerusakan besar dimaksud adalah kondisi dimana terdapat kemasan yang tidak sengaja pecah selama proses pengangkutan. Dalam penanganan kargo khususnya penanganan *special cargo outgoing* jarang dijumpai terjadinya hambatan besar. Hal tersebut dikarenakan petugas yang menangani *special cargo* sudah familiar dalam menanganinya *special cargo*. Walaupun demikian selama proses penanganan *special cargo* tentu tetap terdapat beberapa hambatan kecil yang muncul. Peletakan *special cargo outgoing* tidak pada *storage special cargo* membuat petugas harus lebih teliti untuk mencari dan meletakkan dimana *special cargo* yang akan diberangkatkan. Tak jarang petugas kebingungan dalam mencari dimana letak *special cargo* yang akan berangkat. Walaupun petugas meletakkan *special cargo* pada setiap *pallet* sesuai dengan penerbangan, namun ada juga petugas yang tidak sengaja meletakkan *special cargo* dengan penerbangan berbeda dalam satu *pallet*. Jumlah pengiriman *special cargo* yang banyak dalam satu hari, dapat

membuat *special cargo* tersebut tercampur dengan penerbangan lain. Contoh dari kerusakan *special cargo*. Pada gambar terdapat contoh dari kerusakan kecil dan kerusakan besar yang terjadi selama penanganan dari *special cargo*.

Upaya dalam menghadapi hambatan dalam penanganan *special cargo outgoing* pada terminal kargo Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Berdasarkan hambatan yang dijumpai dalam penanganan *special cargo outgoing* terdapat upaya yang harus dilakukan oleh *staff* dan karyawan PT Angkasa Pura Logistik pada Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Terdapat upaya penting yang harus dilakukan petugas penanganan pada terminal kargo dalam menangani hambatan tersebut. Upaya tersebut adalah komunikasi dan koordinasi. Komunikasi dan koordinasi penting dilakukan antara petugas dengan petugas, petugas dengan pihak EMPU pengirim, dan petugas dengan pihak *airlines*. Jika terdapat *special cargo outgoing* yang masuk petugas penanganan harus saling memberitahukan satu sama lain mengenai letak dari *special cargo* tersebut. Hal tersebut dilakukan agar petugas tidak kesusahan mencari telak dari *special cargo* dan juga agar tidak ada *special cargo* yang tertinggal. Petugas juga harus meletakkan *special cargo* yang ada diluar *storage* pada tempat yang aman dan jauh dari tumpukan *general cargo* agar *special cargo* tidak tercampur ataupun tertimpa tumpukan dari *general cargo*. Selain itu, komunikasi petugas dengan pihak EMPU pengirim juga harus diperhatikan. Pihak EMPU pengirim tidak boleh langsung meninggalkan terminal kargo sebelum kargo sudah dinyatakan dapat terbang. Hal tersebut akan memudahkan petugas untuk berkomunikasi jika terdapat hambatan yang mengharuskan petugas memberitahukan pada pihak EMPU pengirim. Komunikasi yang utama dalam pengiriman kargo adalah komunikasi dengan pihak *airlines* pengirim. Untuk pengiriman *special cargo* kunci utama ada pada pihak *airlines*. Karena *airlinee* selalu tahu terlebih dahulu barang yang akan dikirim. Jika pihak *airlines* tidak menolak atau memperbolehkan *special cargo* tersebut berangkat maka *special cargo* tersebut akan diberangkatkan. Namun, jika pihak *airlines* menolak *special cargo* tersebut maka petugas akan mengembalikan *special cargo* terserbut kepada pihak EMPU.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembasahan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka bapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Penanganan *special cargo outgoing* oleh PT Angkasa Pura Logistik belum terealisasi dengan baik. Walaupun petugas sudah melakukan penanganan mulai dari awal hingga akhir sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), namun terdapat satu penanganan yang terlewatkan oleh petugas. Penanganan yang terlewatkan oleh petugas tersebut adalah saat penempatan *special cargo outgoing* pada *storage*. *Special cargo* yang menunggu keberangkatan biasanya tetap diletakkan pada *pallet* dan tidak dipindahkan ke dalam *storage* dari *special cargo*. Selama melakukan penanganan dari *special cargo outgoing* terdapat juga *special cargo outgoing* yang selama penanganannya terjadi kerusakan yang tidak disengaja. Kerusakan yang muncul dapat berupa kerusakan besar maupun kecil. Pada penanganan *special cargo* hambatan besar jarang dijumpai, walaupun demikian hambatan kecil sering muncul selama proses penanganan. Peletakan *special cargo outgoing* tidak pada *storage special cargo* membuat petugas harus lebih teliti untuk mencari dan meletakkan dimana *special cargo*. Tak jarang petugas kebingungan dalam mencari dimana letak *special cargo* yang akan diberangkat. Selain itu, dalam melakukan penanganan petugas juga harus berhati-hati agar tidak terdapat kemasan dari *special cargo* yang rusak selama penanganan. Jika terdapat kerusakan kecil maka petugas akan membatu memperbaiki *packing*,

Namun, jika terdapat kerusakan yang besar dan mengharuskan kemasan diganti maka petugas akan memberitahukan kepada pihak EMPU pengirim untuk melakukan perbaikan kemasan. Kunci utama dalam yang harus dilakukan oleh petugas PT Angkasa Pura Logistik pada Bnadar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam menghadapi hambatan-hambatan tersebut adalah komunikasi dan koordinasi. Komunikasi dan koordinasi penting dilakukan baik antara petugas dengan petugas, petugas dengan pihak EMPU pengirim, maupun petugas dengan pihak *airlines*. Komunikasi dilakukan agar tidak ada kesalahan dalam melakukan penanganan *special cargo*.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat memberikan saran, seperti: Bagi petugas panganan Semoga kedepannya petugas dapat melaksanakan penanganan kargo, baik itu *general cargo* maupun *special cargo* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Bagi peneliti selanjutnya Masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini, maka dari itu semoga peneliti berikutnya dapat mengembangkan atau memeberikan hasil yang lebih baik dan sesuai. Semoga penelitian ini dapat dijadikan sebagai referansi untuk penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achir, M. M., Suryawan, R. F., Maulina, E., & Tannady, H. (2022). Penanganan Kargo Incoming Dalam Menunjang Kelancaran Pengiriman Barang (Tinjauan Empat Aspek). *Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviasi*. Vol. 1, No. 2, 147– 152.
- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Jurnal Pendidikan*. Vol. 6, No. 1, 974–980.
- Anggraeni, S. M., & Rachmawati, D. (2022). Analisis Penanganan Kargo Pt. Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*. Vol. 1, No. 4, 681–685.
- Angkasa Pura Airports. Diakses pada November 2023, dari <https://ap1.co.id/id/information/news/detail/pt-angkasa-pura-logistik>
- Anriyani. (2021). Analisis Penanganan Cargo Outgoing terhadap Kelancaran Operasional pada Terminal Kargo PT Angkasa Pura 1 Balikpapan. *EJournal Administrasi Bisnis*. Vol. 9, No. 2, 180–185.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Islam*. Vol. 1, No. 2, 1–9.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*. Vol. 12, No. 3, 145–151.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 53. (2017). Pengamanan Kargo dan Pos Serta Rantai Pasok (Supply Chain) Kargo dan Pos Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara. Bab 1 Pasal 1
- Prayudhista, E., & Putri, A. A. (2022). Analisis Work Instruction Cargo Handling oleh PT Angkasa Pura Logistik pada Masa Pandemi Covid-19 di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Jurnal Kewarganegaraan*. Vol. 6, No. 1, 851–857.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*. Vol. 17, No. 33, 81– 95.
- Saputra, N., Yofianti, D., & Safitri, R. (2020). Perencanaan Pengembangan Terminal Kargo Bandar Udara Depati Amir. 37–40.
- Soimun, A., & Navianti, D. R. (2022). Analisis Pemilihan Moda Pengiriman Barang pada Perusahaan Jasa Pengiriman Dan Freight Forwarding Wilayah Bali. *Jurnal Penelitian Politeknik Penerbangan Surabaya*. Vol. 7, No. 4, 297– 311.

- Wahyu, I., & Meilani, I. (2022). Analisis Permintaan Kargo Udara pada Masa Pandemi di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal Kewarganegaraan*. Vol. 6, No. 1, 934–944.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*. Vol. 7, No. 1, 2896–2910.