REAL: Journal of Religion Education Accounting and Law

Vol. 2 No. 1 Maret 2025

Analisis Proses Penanganan Kargo *Outgoing* dan *Incoming* pada PT Angkasa Pura Logistik di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok 2024

Desta Andinata[1] Amelia Puspa Tamara[2]
Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia [1,2]
Email: 21091273@students.sttkd.ac.id[1] amelia.puspa@sttkd.ac.id[2]

Abstrak

Penelitian ini menganalisis proses penanganan kargo *outgoing* dan *incoming* di PT Angkasa Pura Logistik, Bandara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok. Tujuannya adalah mengevaluasi kesesuaian prosedur operasional dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta mengidentifikasi kendala dalam operasional kargo. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penanganan kargo *outgoing* meliputi penerimaan, pemeriksaan keamanan, penyimpanan, pemuatan ke pesawat, dan penyelesaian dokumen. Kendala utama yang ditemukan meliputi keterlambatan pemrosesan dokumen, ketidaksesuaian data dengan barang yang dikirim, serta kerusakan pada *perishable goods* dan *live animals* akibat penyimpanan yang tidak sesuai. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan prosedur operasional, peningkatan pelatihan petugas, serta optimalisasi sistem pencatatan dan pelacakan kargo guna meningkatkan keamanan dan ketepatan waktu distribusi.
Kata Kunci: Penanganan Kargo *Outgoing* dan *Incoming*, Standar Operasional Prosedur (SOP)

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Transportasi adalah suatu kegiatan memindahkan barang atau manusia dari tempat asal ke tempat tujuan dan merupakan salah satu jenis kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan manusia dengan mengubah letak barang dan orang secara geografis sehingga menyebabkan adanya transaksi (Widjaja, 2011). Transportasi udara ialah suatu layanan jasa pengirim yang menggunakan transportasi udara, yaitu pesawat terbang untuk mengirimkan suatu barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Transportasi kargo udara juga sistem perdagangan global yang merupakan suatu pelayanan angkutan yang dapat dilakukan melalui angkutan udara. Pelayanan kargo udara memungkinkan lebih banyak fleksibilitas dalam hal ruang, dimensi dan berat dan suatu segala jenis produk dengan ukuran dan berat berbedah dapat dikirimkan melalui angkutan udara. Transportasi udara sangatlah berperan penting dalam meningkatkan suatu pertumbuhan perekonomian negara terutama di negara Indonesia, dan transportasi udara di seluruh Indonesia menggunakan transportasi baik dari Sabang sampai Merauke, dan salah satunya di Lombok Tengah yang memiliki Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid (Madani & Sahara, 2023).

Kargo adalah setiap barang yang di angkut oleh pesawat udara selain benda pos, barang kebutuhan pesawat selama penerbangan yang habis pakai, dan bagasi yang tidak ada pemiliknya atau bagasi yang salah penanganan, dan dilengkapi dengan dokumen pengirim yang sah (Angkasa Pura Logistik, 2022). Kargo *outgoing* mengacu pada proses pengelolaan kargo yang akan di kirim keluar dari bandara ke bandara tujuan yang melalui transportasi udara. Sedangkan kargo *incoming* mengacu kepada proses penerimaan kargo yang tiba di bandara melalui transportasi udara. Terdapat salah satu permasalaha pada *outgoing spesial cargo* (*perishable goods*) terdapat penurunan jumlah pengiriman khususnya pada kargo *perishable*

goods yang dimana pada pengiriman sering terjadi ketidak sesuaian pengiriman pada komuditi *perishable goods* yang seharusnya diterbangkan pada hari tertentu, namun karena keterlambatan dalam proses operasional sehingga menyebabkan kargo *perishable goods* tidak bisa diterbangkan pada hari tertentu menyebabkan *perishable goods* mengalami perpanjangan hari di simpan di gudang *outgoing* yang akhirnya menyebabkan *perishable goods* tersebut mengalami kebusukan atau tidak lagi *fresh* ketika sampai di bandara tujuan (Simatupang, dkk. 2018).

Kesalahan yang terjadi pada penanganan kargo *incoming* terjadinya *damage cargo* kesalahan ini bisa berdampak menurunya kepercayaan (*negative image*) dari pelanggan dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan (Achir, et al. 2022). Salah satu contoh temuan yang terjadi pada saat kargo *outgoing* di Bandara Internasional Lombok yaitu data kargo yang di input tidak sesuai dengan kargo yang diterima dan permasalahan yang terjadi di kargo *incoming* yaitu bagaimana cara menagani apabila kehilangan tali starp, tidak memiliki Nomor surat Muatan Udara (SMU), dan kargo *over carrier.* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara petugas cargo PT Angkasa Pura Logistik dalam melakukan penanganan kargo *outgoing* dan *incoming*, kesesuaian pelayanan kargo *out going* dan *in coming* dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta kendala yang dihadapi waktu penanganan kargo *outgoing* dan *incoming*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat membandingkan hasil dari berbagai sumber untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai proses penanganan kargo *outgoing* dan *incoming*. Kemudian analisis data menggunakan teknik reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilaksanakan pada PT Angkasa Pura Logistik di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok 2024

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara, maka dapat disimpulkan dalam bentuk narasi agar memudahkan dalam menganalisa terhadap permasalahan yang terjadi terkait proses penanganan kargo *outgoing* dan *incoming*. Penulis melakukan wawancara dengan 4 petugas PT Angkasa Pura Logistik, dari hasil wawancara tersebut bahwa pada saat proses penangan kargo *outgoing* dan *incoming* memiliki alur proses penanganan yang sama sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kendala-kendala yang ditemui pada proses penanganan kargo *outgoing* adanya barang yang masuk ke terminal kargo tidak memiliki Surat Muatan Udara (SMU). Narasumber menjelaskan bahwa kargo harus dikembalikan lagi ke *regulated agent* (RA) untuk diperiksakan lebih lanjut tentang atau isi dari kargo tersebut, sedangkan kendala yang ditemui waktu proses penanganan kargo *incoming* terdapat tali strip pada kargo yang di terima lepas. Kendala tersebut disebabkan waktu pengikatan tali strip pada bandara asal tidak begitu erat / kuat sehingga sampai di bandara tujuan tali strip terlepas dan petugas memeriksa kargo yang tali strip kurang apa kah ada ketidak sesuaian tentang kargo tersebut, jika ditemukan tidak sesuai dilakukan perbaikan atau pemasangan ulang. Penelitian ini menggunakan observasi partisipatif, yang mana peneliti yang terjun langsung watu proses penanganan kargo *outgoing* dan *incoming*. Artinya peneliti melakukan kegiatan bersama-sama dengan para petugas PT Angkasa Pura Logistik. Adapun hasil observasi terkait proses penanganan kargo *outgoing* dan *incoming*, bahwa telah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.

Pembahasan

Cara Penanganan Kargo *Outgoing* dan *Incoming:*

1. Penanganan Live Animal (AVI) *Outgoing* dan *Incoming*
   a. Menerima pengiriman kargo berisi *live animal* (AVI) dari *Regulated Agent*/pihak pengirim
   b. Melakukan proses penerimaan *live animal* berdasarkan tata cara yang diatur pada *Cargo Manual Handling* (CHM) *Airlines* pengangkut dan mengacu pada IATA *Live Animal Regulation* (IATA LAR), serta regulasi pemerintah.
   c. Memastikan penerimaan *live animal*/binatang hidup langka yang dilindungi.
   d. Memastikan kelengkapan dokumen pengiriman yang telah diterima (Surat Muatan udara, Pemberitahuan Tentang Isi dan Surat Karantina).
   e. Berkoordinasi dengan petugas *Airlines*/GH perihal adanya rencana pengiriman *live animal.*
   f. Memastikan kondisi *live animal* pada saat diterima dan akan diberangkatkan masih dalam keadaan hidup, sehat dan sesuai jenis serta jumlahnya dengan yang tertera pada dokumen.
   g. Menempatkan *live animal* ke *acceptance checklist area*.
   h. Melakukan *checklist* dangan menggunakan IATA *live animal acceptance checklist*.
   i. Memastikan kandang/*container*/tempat membawa *live animal* sudah sesuai ukuran, tidak dalam kondisi rusak dan merujuk pada aturan *Airlines* dan IATA LAR.
   j. Memastikan marka dan *handling label* pada kemasan kargo sudah tertulis atau tertempel jelas dan sesuai dengan aturan airlines dan IATA LAR.
   k. Tidak sesuai dikarenakan tidak ditempatkan berdasarkan *storage* yang telah diberi label klasifikasi kargo.
   l. Pada saat melakukan proses *build-up* tidak sesuai dikarenakan tidak dalam pengawasan supervisor, *acceptance* dan petugas di terminal kargo. Dan petugas *acceptance* selalu melakukan *check list* pada proses *build-up* dan memberikan *noted*. Untuk *incoming*, pada proses melakukan *break down live animal* terjadi ketidaksesuaian penanganan Standar Operasional Prosedur (SOP) dikarenakan waktu penanganan kurangnya pengawasan terhadap porter pada saat melakukan *break down*.
   m. Melakukan proses *build-up checklist* dan memberikan *noted* AVI pada kolom keterangan di *form build-up checklist*. Untuk *incoming*, melakukan proses *break down checklist* kargo yang berisi *live animal* dan memberikan *noted* AVI pada kolom keterangan di form *break down checklist*.
   n. Membuat *Notification to Captain* (NOTOC). Untuk *incoming*, melakukan pencatatan ke dalam *log book* perihal penyimpanan *live animal*.
   o. Melakukan serah terima dengan petugas *Airlines*/GH.
   p. Untuk *incoming*, segera memberikan informasi (*Notice On Arival*/NOA) kepada pihak penerima, apabila tidak ada respon atau pengambilan, berkoordinasi dengan *Airlines*, karantina, serta unit/intansi terkait lainnya, untuk diambil tindakan selanjutnya.
   q. Menjaga dan memastikan live animal yang belum diambil dan masih berada di *storage*/area penyimpanan dalam kondisi aman dan terlindungi.
   r. Melakukan serah terima *live animal* kepada pihak penerima (*consignee*/EMPU/ *agent* yang diberi kuasa), dengan terlebih dahulu memastikan *form* pengambilan sudah disertai bukti pembayaran penanganan *special cargo*.
2. Penanganan *Perishable Goods* (PER) *Outgoing* dan *Incoming*
   a. Menerima pengiriman *Perishable Goods*/PER dari *regulated agent*/pihak pengirim. Untuk *incoming*, melakukan proses penerimaan *perishable good*/PER sesuai dengan *Cargo*

Handling Manual (CHM) *Airlines* pengangkut dan mengacu pada IATA *Perishable Cargo Regulations* (IATA PCR), serta regulasi pemerintahan.

b. Memastikan penerimaan *perishable goods*/*live flora* langkah dan dilindungi.
c. Memastikan kelengkapan dokumen pengiriman yang telah diterima (Surat Muatan Udara/SMU, surat karantina, IATA *acceptance checklist for time and temperature sensitive healthcare shipment*).
d. Berkoordinasi dengan petugas *Airlines*/GH perihal penerimaan dan pengiriman *perishable goods.*
e. Menempatkan *perishable goods* ke *acceptance checklist area*.
f. Melakukan *checklist* dengan menggunakan *IATA accptance checklist for time and temperatur sensitive healtcare shipments* (dokumen *checklist* mengikuti aturan IATA).
g. Memastikan *perishable goods* yang diterima tidak dalam kondisi rusak dan untuk paket/kemasan sudah sesuai dengan aturan *Arilines* dan IATA PCR.
h. Memastikan marka dan *handling label* pada kemasan kargo sudah tertulis atau tertempel jelas dan sesuai dengan aturan IATA PCR.
i. Melakukan proses *build up perishable goods* ke atas Unit *Load Device* (ULD)/gerobak. Untuk *incoming*, melakukan proses *break down*/bongkar *perishabel goods* dari atas Unit *Load Device* (ULD)/gerobak sesuai dengan *handling label* yang tertera.
j. Melakukan proses *checklist perisable goods* dan memberikan *noted* "PER" pada kolom keterangan di *form build up checklist*. Untuk *incoming*, melakukan proses *break down checklist perishable goods* dan memberikan *noted* "PER" pada kolom keterangan di *form breakdwn checklist.*
k. Membuat *Notification to Captain*. Untuk *incoming*, melakukan pencatatan ke dalam *log book* perihal penyimpanan *perishable goods*.
l. Menjaga dan memastikan *perishable goods* yang belum diambil dan masih berada di *storage*/area penyimpanan dalam kondisi aman dan terlindungi.
m. Melakukan serah terima dengan petugas *Airlines*/GH. Untuk *in coming*, memberikan informasi (*Notice on Arival*/NOA) kepada pihak penerima, apabila tidak ada respon atau pengambilan, sedangkan kargo sudah dalam keadaan rusak/busuk, segera disampaikan ke petugas *Airlines* dan Karantina serta instasi dan unit terkait lainnya, untuk dilakukan pemusnahan.
n. Melakukan serah terima *perishable goods* kepada pihak penerima (*consigment*/EMPU/*Agent* yang diberi kuasa), dengan terlebih dahulu memastikan *form* pengambilan sudah disertai bukti pembayaran penanganan *special cargo*.

Kargo *outgoing* berfokus pada persiapan dokumen pengiriman, keamanan, dan kelancaran pemuatan ke pesawat. Sedangkan kargo *incoming* berfokus pada pemeriksaan dokumen, penerimaan kargo oleh *acceptance* dan *delivery* kepada penerima (*consignee*).

Kendala yang dihadapi waktu penanganan kargo *Outgoing* dan *Incoming:*

1. Terjadi perubahan jadwal *flight* antara barang yang sudah di *loading* ke atas ULD, sehingga barang tersebut harus dikeluarkan lagi dari pesawat. Oleh karena itu, petugas *accaptance* maupun *porter* harus lebih tanggap dalam mengambil kebijakan saat *loading* dan *unloading* barang.
2. Terjadinya kargo *overload* dikarenakan pada saat melakukan muatan dari terminal kargo ke dalam pesawat terjadinya pemenuhan sehingga menyebabkan kargo tersebut harus

dikembalikan lagi ke terminal kargo dan akan di berangkan *flight* selanjutnya dengan menggunakan maskapai yang sama dan tujuan yang sama.
3. Sering ditemukan tali strap yang lepas pada saat proses *break down* sehingga menjadi hambatan dalam penanganan cepat.
4. Sering ditemukan barang tidak memiliki nomor Surat Muatan Udara (SMU), hal ini mempengaruhi legalitas kiriman kargo udara.

KESIMPULAN

Kargo *outgoing* dan *incoming* memiliki beberapa jenis kargo yaitu *general cargo* dan *special cargo* dari masing masing jenis kargo memiliki perbedaan dalam penangananya dan dokumen apa saja yang dibutuhkan dalam penenaganan kargo *outgoing* dan *incoming*. Ditemukan beberapa kendala dalam penanganan kargo *outgoing* dan *incoming*, kendala terjadi pada saat kargo datang dari *regulated agent* (RA) ada beberapa kargo yang tidak memiliki nomor Surat Muatan Udara (SMU), terjadinya perubahan jadwal pada saat kargo sudah di *loading* ke atas Unit *Load Device* (ULD), dan adanya kargo yang *over carrier*. Sedangkan kendala yang terjadi pada saat penanganan kargo *incoming* terdapat terlepas tali strap pada *general cargo*, serta pada proses *break down* ditemukan kargo tidak memiliki nomor Surat Muatan udara (SMU). Dalam penanagan kargo *outgoing* dan *incoming, Brach Manager* (BM) dan *Cargo Service Head* selalu memberikan evaluasi kepada *acceptance* dan *porter* untuk menghindari terjdinya masalah pada saat penanganan kargo *outgoing* dan *incoming* dan harus tetap sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan kargo *outgoing* dan *incoming*.

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, 1(2), 147-152.

Angkasa Pura Logistik. (2022). Standar Operasional Prosedur Jasa Terkait Penanganan Cargo dan Pos Domestik. Jakarta Pusat: PT Angkasa Pura Logistik.

Madani, F. R. S., & Sahara, S. (2023). Analisis Efisiensi Perbandingan Penggunaan Transportasi Laut dan Transportasi Udara Dalam Pengiriman Barang Antar Provinsi. EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan, 10(2), 569-574.

Simatupang, Devi, A., Ariffien, A., & Nurdiansyah, Y. (2018). Analisis Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Proses Pengiriman Kargo Ekspor Perishable Goods (Spesial Cargo) di PT. Angkasa Pura Kargo Cabang Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang. STIMLOG. (KP. 16.15. 18.25)

Widjaja (2011). Hukum Persaingan Usaha Indonesia. Jakarta: Reniika Cipta.