

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN OUTGOING CARGO MELALUI
SISTEM RESERVASI LION AIR PADA PT
ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Komang Diah Darayani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN OUTGOING CARGO MELALUI SISTEM
RESERVASI LION AIR PADA PT ANGKASA PURA
LOGISTIK CABANG BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Komang Diah Darayani
NIM 1915813065

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PENANGANAN OUTGOING CARGO MELALUI SISTEM
RESERVASI LION AIR PADA PT ANGKASA PURA
LOGISTIK CABANG BALI**

Oleh
Komang Diah Darayani
NIM 1915813065

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu
Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M.Par
NIP. 196003191990122001

Pembimbing II,



Drs. I Wayan Nurjaya, M.Par
NIP. 195807181990121001

JURUSAN PARIWISATA
Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,
POLITEKNIK NEGERI BALI



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.

NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-8036
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: www.pnb.ac.id, Email: poltek@pnb.ac.id**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Komang Diah Darayani
NIM : 1915813065
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“ PENANGANAN OUTGOING CARGO MELALUI SISTEM RESERVASI
LION AIR PADA PT ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG BALI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 24 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Nama : Komang Diah Darayani
NIM : 1915813065
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Penanganan *Outgoing Cargo* melalui Sistem Reservasi *Lion Air* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur Penanganan *Outgoing Cargo* melalui Sistem *Reservasi Lion Air* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan petunjuk dan arahan mulai dari kegiatan perkuliahan, kegiatan Praktek Kerja Lapangan, hingga proses penulisan laporan tugas akhir ini.
3. DR. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan penulis beberapa masukan dan pedoman penulisan tugas akhir ini.

4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM, selaku Kaprodi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par, MMTHRL, selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan di Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dalam menyelenggarakan praktek kerja lapangan yang berguna sebagai sumber penulisan laporan tugas akhir.
6. Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M.Par, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi masukan, saran, ide dan arahan kepada penulis selama proses penulisan tugas akhir.
7. Drs. I Wayan Nurjaya, M,Par, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi masukan, saran, ide dan arahan kepada penulis selama proses penulisan tugas akhir.
8. Para dosen pengajar di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses perkuliahan berlangsung.
9. Putu Indah Permata Sari, selaku Logistik *Manager* PT Angkasa Pura Logistik cabang Bali yang telah memberikan kesempatan penulis melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

10. Seluruh staf dan teman-teman *trainee* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, pengetahuan dan pembelajaran mengenai dokumen-dokumen dan langkah-langkah pengiriman kargo selama penulis menyusun laporan ini.
11. Kedua Orang Tua penulis yaitu Nyoman Alit Koriawan dan Ni Ketut Marhaeni orang tua tercinta yang telah banyak memberikan dukungan baik moral maupun materi kepada penulis baik sehingga selama perkuliahan hingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Teman-teman kelas VIA Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu serta memberikan saran kepada penulis selama proses perkuliahan hingga terselesaikannya tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas, dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 24 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metodologi Penulisan.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pengertian Penanganan	8
B. Kargo.....	9
1. Pengertian Kargo	9

2. Jenis-jenis Kargo.....	10
3. Istilah-Istilah Kargo	12
4. Dokumen Kargo.....	14
C. Pengertian <i>Outgoing Cargo</i>	17
D. Reservasi.....	18
1. Pengertian Reservasi	18
2. Jenis-jenis Reservasi	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	21
1. Lokasi Perusahaan.....	21
2. Sejarah Perusahaan	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	23
1. Bidang Usaha Perusahaan	23
2. Fasilitas Perusahaan	26
C. Struktur Organisasi Perusahaan	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
A. Penanganan <i>Outgoing Cargo</i> Melalui Sistem Reservasi	
<i>Lion Air</i>	35
1. Tahap Persiapan	35
a. Persiapan Diri	36
b. Persiapan Peralatan	36
2. Tahap Proses Penanganan	36
a. Memberikan Salam kepada <i>Customer</i>	37
b. Menginformasikan Harga <i>Outgoing</i>	37
c. Mengecek Jadwal Penerbangan	39
d. Menimbang dan Mengukur Barang	40
e. Melakukan Pemesanan Tempat	42
f. Membuat Pemberitahuan Tentang Isi	44
g. Mempersiapkan Dokumen	45

3. Tahap Akhir	46
a. Proses Pembayaran	47
b. <i>Tracking</i>	48
B. Hambatan yang Timbul dalam Proses Penanganan <i>Outgoing Cargo</i> Melalui Sistem <i>Lion Air</i>	50

BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 52

A. Simpulan.....	52
B. Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali Unit Logistik	30
Gambar 4.1 Menimbang Barang	40
Gambar 4.2 <i>Login Reservasi Lion Air</i>	42
Gambar 4.3 <i>Cargo Booking Lion Air</i>	43
Gambar 4.4 Tampilan Sistem Pemberitahuan Tentang Isi.....	44
Gambar 4.5 Surat Tanda Terima	47
Gambar 4.6 <i>Login Tracking Lion Air</i>	48
Gambar 4.7 <i>AWB Tracking</i>	49

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Fasilitas PT Angkasa Pura Logistik	28
Tabel 3.2 Data Kendaraan PT Angkasa Pura Logistik	29



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Harga *Outgoing Via* Udara Sektor Domestik
- Lampiran 2 : Jadwal Penerbangan DPS-LOP
- Lampiran 3 : *Form Booking*
- Lampiran 4 : Dokumen *Airway Bill (AWB)*
- Lampiran 5 : Label
- Lampiran 6 : Dokumen Pemberitahuan Tentang Isi (PTI)
- Lampiran 7 : Bukti Timbang Barang (BTB)
- Lampiran 8 : Dokumen *Invoice*
- Lampiran 9 : Kwitansi
- Lampiran 10 : *Tracking*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi teknologi merupakan peningkatan kecepatan teknologi di seluruh ekonomi global. Hal ini mengacu pada penyebaran teknologi seluruh dunia, dan khususnya dari negara maju ke negara berkembang. Pada saat ini sudah hampir semua pekerjaan mulai dari bidang pendidikan, perusahaan, hingga pemerintahan menggunakan teknologi. Teknologi mempunyai peran yang sangat penting didalam suatu kegiatan, dimana semua informasi dengan mudah dan cepat didapatkan.

Pada era globalisasi sekarang ini, sangat banyak kemajuan yang telah terjadi di dunia ini. Tak terkecuali di dunia pariwisata. Semakin gencarnya promosi tentang segala hal yang berbaur pariwisata dilakukan oleh pemerintah guna memajukan pariwisata dan perekonomian di Indonesia. Dengan adanya wabah *covid-19* ini kegiatan pariwisata sangat turun drastis, untuk mengantisipasi perekonomian pemerintah memberi perhatiannya pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Kegiatan ini membuat perekonomian mulai membaik terutama pada perdagangan antar pulau.

Adanya perdagangan antar pulau ini diperlukan jasa transportasi, transportasi menjadi sangat penting karena sebagai sarana alat angkut dan dibutuhkan sehari-hari oleh masyarakat. Secara umumnya kebutuhan jasa transportasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemindahan manusia atau benda mati dari satu tempat ke tempat yang lain atau memiliki jarak dengan dibantu menggunakan kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Kegiatan transportasi dapat dibagi menjadi tiga, yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Dilihat dari kebutuhan di bidang pengiriman barang antar pulau yang makin meningkat, maka industri kargo sangat dibutuhkan baik pada sektor ekonomi serta pariwisata. Tidak hanya melalui jalur laut dengan menggunakan kapal, saat ini tersedia jasa pengiriman barang menggunakan jalur udara, dimana pengiriman barang akan lebih cepat sampai dan harga jasa yang ditawarkan tidak terlalu mahal.

Menurut Undang-Undang Pariwisata no 10 tahun 2009, industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, maupun pemerintah kepada pelaku wisata atau wisatawan. Dalam kegiatan pariwisata diperlukan sarana pariwisata yang bertujuan untuk memudahkan proses kegiatan pariwisata dapat berjalan dengan lancar. Beberapa hal yang termasuk dalam sarana pariwisata yaitu biro

perjalanan wisata, *travel agent*, rumah makan, akomodasi, objek wisata, dan angkutan wisata atau transportasi.

PT Angkasa Pura Logistik merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri transportasi udara yang memberikan pelayanan fasilitas kargo. Perusahaan ini juga melayani pengambilan barang atau yang disebut *incoming* dan pengiriman barang atau yang disebut *outgoing*. Dalam kegiatan logistik seperti *outgoing*, dimana kegiatan yang dilakukan yaitu: *reservasi and preparation, acceptance, storage, cargo dispatch, document processing, ready for carriage, and on board*. Sedangkan kegiatan logistik seperti *incoming*, dimana kegiatan yang dilakukan yaitu: *tracking*, membuat surat kuasa, dan melakukan pengambilan barang ke terminal *cargo*.

Salah satu transportasi udara yang dilayani oleh PT Angkasa Pura Logistik adalah *Lion Air*, Garuda Indonesia, dan *Citilink*. Layanan tersebut merupakan sebuah sistem yang berfungsi untuk melakukan reservasi *cargo*.

Dengan adanya sistem reservasi ini, dapat melihat jam keberangkatan yang ada, ketersediaan penempatan kargo, membantu dalam merencanakan kapan waktu perjalanan yang tepat, membantu pihak manajerial perusahaan dalam memantau pencapaian penjualan jasa pengiriman kargo yang telah direncanakan. Penjelasan tersebut memberikan gambaran bahwa sistem reservasi kargo dibutuhkan guna mendukung kegiatan bisnis pengiriman kargo. Pada layanan *Lion Air* lebih terkhusus untuk penanganan reservasi, dikarenakan pada layanan *Lion Air* jika terjadi pembatalan reservasi maka pihak perusahaan harus membayar terhadap pihak maskapai.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang "Penanganan *Outgoing Cargo* melalui Sistem Reservasi *Lion Air* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan yaitu :

1. Bagaimana Penanganan *Outgoing Cargo* melalui Sistem Reservasi *Lion Air* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam menangani *Outgoing Cargo* melalui Sistem Reservasi *Lion Air* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Adapun tujuan dan kegunaan penulisan dalam laporan tugas akhir ini adalah :

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui bagaimana Penanganan *Outgoing Cargo* melalui Sistem Reservasi *Lion Air* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.
 - b. Untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam menangani *Outgoing Cargo* melalui Sistem Reservasi *Lion Air* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi mahasiswa, sebagai salah satu persyaratan kelulusan akademis untuk memperoleh ijazah Diploma III pada Jurusan Pariwisata dengan Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali, sebagai referensi untuk bahan ajar di Politeknik Negeri Bali tentang Penanganan *Outgoing Cargo* melalui Sistem Reservasi *Lion Air* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.
- c. Bagi Perusahaan, sebagai bahan evaluasi oleh manajemen dan staf dalam hal Penanganan *Outgoing Cargo* melalui Sistem Reservasi *Lion Air* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

D. Metodologi Penulisan

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, penulis mengumpulkan data menggunakan beberapa metode penulisan antara lain:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Penulis tertarik untuk menggunakan metode pengumpulan data untuk membahas rumusan masalah di atas. Beberapa metode yang digunakan yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi yaitu suatu metode yang dimana mengamati suatu tempat dengan mencatat hal-hal yang penting suatu keadaan dan perilaku obyek sasaran seperti mengamati situasi dan kondisi PT

Angkasa Pura Logistik secara langsung dengan mencatat *job description*. Metode ini penulis langsung mengamati dan melakukan observasi secara langsung dengan teknik mencatat tentang informasi Penanganan *Outgoing Cargo* melalui Sistem Reservasi *Lion Air* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan suatu pertanyaan secara langsung kepada pihak yang terlihat. Pihak-pihak yang terlihat yaitu staf *Customer Service* dan Operasional PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali dengan teknik tanya jawab untuk mendapatkan data dan informasi terkait dengan Penanganan *Outgoing Cargo* melalui Sistem Reservasi *Lion Air* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca referensi baik buku maupun jurnal dan melihat referensi dari internet yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu metode dengan cara menganalisis data dengan memaparkan dan menguraikan data yang diperoleh selama kegiatan praktek kerja lapangan secara lengkap sehingga mendapat simpulan bersifat representatif.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam metode dan teknik penyajian hasil analisis menggunakan metode formal dan metode informal. Metode formal yaitu cara menyajikan data dengan menggunakan tanda-tanda seperti tanda baca dan gambar. Metode informal yaitu cara menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa, atau dengan memaparkan Penanganan *Outgoing Cargo* melalui Sistem Reservasi *Lion Air*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pokok masalah yang telah dibahas pada BAB IV mengenai Penanganan *Outgoing Cargo* melalui Sistem Reservasi *Lion Air* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *Outgoing Cargo* melalui Sistem Reservasi *Lion Air* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, melalui 3 tahap yaitu:
 - Tahap persiapan, pada tahap persiapan dalam Penanganan *Outgoing Cargo* melalui Sistem Reservasi *Lion Air* dengan tujuan Lombok diawali dengan persiapan diri untuk menerima *customer* agar dapat menangani *customer* dengan baik dan persiapan peralatan kerja.
 - Tahap penanganan, pada tahap penanganan ini diawali dengan memberikan salam kepada *customer* yang datang langsung ke kantor, kemudian melakukan negosiasi harga setelah itu mengecek jadwal penerbangan dan menginformasikan kepada *customer* sesuai dengan jadwal yang diinginkan. Setelah ada kesepakatan jadwal keberangkatan pengiriman barang, staf operasional menimbang dan mengukur barang, melakukan pemesanan tempat untuk reservasi, membuat Pemberitahuan Tentang Isi pada sistem, mempersiapkan

dokumen seperti: *AWB*, *Label*, dan *PTI*, selanjutnya mengantarkan barang ke *RA (Regulated Agent)* untuk proses pemeriksaan keamanan barang dan dikeluarkannya *Bukti Timbang Barang (BTB)* pada pihak *RA*, jika semua sudah terkonfirmasi barang akan dibawa ke pihak maskapai.

- Tahap akhir, Jika proses tersebut sudah selesai, maka *customer* melakukan pembayaran, dimana pada saat melakukan pembayaran staf *customer service* membuat *Surat Tanda Terima (STT)* sebagai bukti pembayaran. Setelah melakukan pembayaran staf *customer service* melakukan *tracking* yang ada pada sistem untuk mengetahui barang tersebut sudah sampai.

2. Hambatan dan solusi saat Penanganan *Outgoing Cargo* Melalui Sistem Reservasi *Lion Air* pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali

- Kurangnya Staf Operasional

Pada saat situasi pandemi, dimana semua kegiatan tidak bisa berjalan sesuai dengan harapan termasuk karyawan yang dirumahkan termasuk staf operasional. Dimana saat ini pengiriman barang sudah mulai membaik, sehingga terjadi kekurangan pada staf operasional yang mengakibatkan keterlambatan pengiriman barang. Untuk memecahkan masalah ini maka dipilih pelayanan yang menjadi prioritas, dengan cara menunda sementara pekerjaan yang tidak *urgent*.

- Terjadinya Penundaan Keberangkatan (*Delay*)

Terjadinya penundaan keberangkatan disebabkan oleh pihak maskapai penerbangan dikarenakan berbagai banyak faktor . Dimana mengakibatkan barang tersebut berangkat tidak tepat waktu dan membuat para *customer complain* karena barang mereka tidak sampai dengan tepat waktu. Cara mengatasi kendala tersebut yaitu meminta kepastian kepada pihak maskapai untuk jadwal *reschedule* penerbangan tersebut kemudian menginformasikan kembali kepada *customer*.

- *Space* Penuh

Pada saat sudah melakukan reservasi dan terkonfirmasi, tetapi *space* sudah penuh, hal ini disebabkan oleh pihak maskapai penerbangan. Cara mengatasi kendala tersebut yaitu meminta kepada pihak maskapai untuk memindahkan jadwal ke *flight* berikutnya, kemudian menginformasikan kembali terhadap *customer* bahwa terjadinya perpindahan *flight* dikarenakan *space* yang sudah penuh.

B. Saran

Dalam hal ini penulis memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, yaitu menambah jumlah staf operasional agar dalam pengiriman barang dapat mempercepat proses pengiriman, dan tidak terjadinya keterlambatan pengiriman barang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Anonim. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Damardjati. 2001. *Istilah - istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Pramita.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- IATA, 2003. *The Air Cargo Tariff Rules (TACT)*. England: Speedhouse.
- Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan*. Jakarta.
- Murphy. 2012. *Pengertian dan Jenis-Jenis Reservasi*. Jakarta: Pradnya Pramita
- Rai Sukmawati, Ni Made. 2003. *Hand Out Kargo* Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Rai Sukmawati, Ni Made. 2017. *Hand Out Kargo* . Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Respati, Helmi Aulia dan Suprianto, Erlan. 2015. *Tinjauan Tentang Penanganan Cargo Oleh Porter Bagian Domestik di PT M. Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan ISSN 2087-9245*. Vol. 5, No.3.