

**TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PENANGANAN *HUMAN REMAIN*  
*CARGO* DOMESTIK DI PT. ANGKASA PURA  
LOGISTIK CABANG BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JAMES VITO JR. TANGGU BORE**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG**

**2022**

**TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PENANGANAN *HUMAN REMAIN*  
*CARGO* DOMESTIK DI PT. ANGKASA PURA  
LOGISTIK CABANG BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**James Vito Jr. Tangu Bore**

**1915813063**

**PROGRAM STUDI D III USAH PERJALAN WISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**PROSEDUR PENANGANAN *HUMAN REMAIN CARGO*  
DOMESTIK DI PT. ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG BALI**

Oleh

**James Vito Jr. Tanggu Bore**

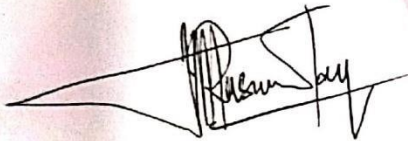
1915813063

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M. Par**

**NIP. 196312281990102001**



**Drs. I Wayan Nurjaya, M. Par**

**NIP. 195807181990121001**

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata

Ketua



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

**NIP. 196312281990102001**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id), Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : James Vito Jr. Tanggu Bore  
NIM : 1915813063  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PROSEDUR PENANGANAN HUMAN REMAIN CARGO  
DOMESTIK DI 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, 17 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



James Vito Jr. Tanggu Bore

NIM: 1915813063

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 **Prosedur**

**Penanganan *Human Remain Cargo* Domestik Di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan menguraikan langkah-langkah prosedur penanganan *Human Remain Cargo* domestik pada PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis memperoleh beberapa 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 inginn menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Pariwisata.
2. Ni Made Ernawati, MATM., PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin melakukan Praktik Kerja Lapangan.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM, selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah

memberikan dukungan kepada penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan

5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par, selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan di Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan informasi mengenai Praktek Kerja Lapangan yang berguna sebagai sumber penulisan 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 pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi masukan, saran, ide, dan arahan kepada penulis selama proses penulisan tugas akhir.
8. Putu Indah Permatasari, selaku Logistik Manager di PT. Angkasa Pura Logistik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan pada unit Logistik, PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.
9. Moh. Arifin Musi selaku Supervisor, yang telah membimbing penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.
10. Seluruh staf dan teman-teman *traine* di unit Logistik PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan informasi mengenai langkah-langkah penanganan pengiriman kargo selama penulis menyusun tugas akhir ini.

11. Dan kepada orang tua, saudara, teman-teman, dan semua pihak yang telah banyak membantu serta memberikan saran kepada penulis selama perkuliahan hingga terselesaikannya laporan tugas akhir ini.

Mengingat keterbatasan dan pengetahuan penulis, tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dan ketulusan penulis ingin mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangaun dari semua pihak guna tercapainya kesempurnaan dari tugas akhir ini.

Akhir kata sebagai ucapan terimakasih semoga tugas akhir ini dapat menjadi manfaat bagi semua pihak baik bagi lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 14 Juni 2022

James Vito Jr. Tanggu Bore

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	12
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	12
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	14
<b>C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan</b> .....	14
1. Tujuan Penulisan .....	14
2. Kegunaan Penulisan .....	15
<b>D. Metodologi Penelitian</b> .....	16
a. Metode Pengumpulan Data .....	16
b. Metode Analisis Data .....	16
c. Metode Penyajian Hasil Analisis Data .....	17
<b>BAB II</b> .....	7
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
<b>1. Pengertian Prosedur</b> .....	7
<b>2. Pengertian Penanganan</b> .....	8
<b>3. Pengertian Kargo dan Jenis-Jenis Kargo</b> .....	8
<b>A. Pengertian Kargo</b> .....	8
<b>B. Jenis-Jenis Cargo</b> .....	9
<b>4. Dokumen Pengiriman Human Remain</b> .....	11
<b>5. Istilah-istilah Kargo</b> .....	13
<b>BAB III</b> .....	16
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	16



<b>A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan</b> .....	16
1. Lokasi Perusahaan .....	16
2. Sejarah Perusahaan .....	16
<b>B. Bidang Usaha dan Fasilitas PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali</b>	17
1. Bidang Usaha PT. Angkasa Pura Logistik .....	17
2. Fasilitas PT. Angkasa Pura Logistik .....	21
<b>C. Struktur Organisasi</b> .....	22
<b>BAB IV</b> .....	29
<b>PEMBAHASAN</b> .....	29
<b>A. Prosedur Penanganan Human Remain Cargo Domestik Di PT. Angkasa Pura Logistik</b> .....	29
1. Tahap Persiapan .....	30
2. Tahap Pelaksanaan Penanganan .....	31
3. Tahap Akhir Penanganan .....	40
<b>B. Kendala yang Timbul dalam Prosedur Penanganan <i>Human Remain Cargo Domestik</i> dan Cara Mengatasinya.</b> .....	41
<b>BAB V</b> .....	12
<b>PENUTUP</b> .....	17
<b>A. Kesimpulan</b> .....	18
<b>B. Saran</b> .....	20
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	20
<b>LAMPIRAN</b> .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Login Pada Sistem Batik Air .....	33
Gambar 4. 2 Sistem Cargo Booking Batik Air .....	34
Gambar 4. 3 Sistem Pemberitahuan Tentang Isi .....	35
Gambar 4. 4 Pemeriksaan HUM di Regulated Agent .....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Harga Pengiriman Via Udara Sektor Domestik
- Lampiran 2 : Booking Form
- Lampiran 3 : Airway Bill (AWB)
- Lampiran 4 : Label
- Lampiran 5 : Pemberitahuan Tentang Isi (PTI)
- Lampiran 6 : Surat Izin Angkut Jenazah
- Lampiran 7 : Sertifikat Medis Kematian
- Lampiran 8 : Berita Acara Pemetian Jenazah
- Lampiran 9 : Surat Pengawetan Jenazah
- Lampiran 10 : Invoice
- Lampiran 11 : Surat Tanda Terima (

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari beberapa pulau besar dan pulau kecil yang letaknya masing-masing berjauhan, sehingga untuk menjangkau pulau tersebut dibutuhkan jasa transportasi.

Sarana transportasi adalah sarana yang dapat menghubungkan manusia dengan tempat yang dituju, dan transportasi juga digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitasnya. Pada saat ini dengan adanya transportasi, diharapkan dapat memperlancar pergerakan manusia, barang, dan jasa, sehingga dapat menjadikan transportasi sebagai kegiatan yang sangat penting untuk memperlancar roda perekonomian pada suatu negara. Transportasi udara merupakan salah satu transportasi yang banyak dipilih oleh masyarakat, karena lebih efektif dari segi waktu untuk mencapai tujuan yang ingin dituju oleh calon penumpang.

Transportasi udara selain melayani penumpang, perusahaan ini juga memberikan pelayanan jasa pengiriman barang atau yang sering dikenal dengan istilah *cargo*. Dalam melaksanakan kegiatan pengiriman barang khususnya di bandara I Gusti Ngurah Rai ada beberapa perusahaan transportasi udara yang melayani pengiriman tersebut seperti: Lion Air, Garuda Indonesia, Citilink, dan Batik Air.

PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali merupakan salah satu perusahaan jasa yang menangani pengiriman barang baik *export* maupun *import* dan juga menangani pengiriman barang domestik. PT. Angkasa Pura Logistik atau yang disingkat dengan APLog merupakan salah satu perusahaan rantai pasok (*supply chain*) terbaik di Indonesia. Perusahaan ini khususnya dalam aktivitas penanganan pengiriman barang di dalam negeri atau *domestic cargo*. PT. Angkasa Pura Logistik dalam menangani pengiriman barang domestik, dalam hal ini perusahaan bekerjasama dengan pihak *airline* seperti Batik Air. Ada beberapa jenis kargo yang ditangani seperti: *general cargo* yang berisikan barang-barang umum yang tidak berbahaya dan tidak perlu penanganan khusus, kemudian ada *special cargo* (*live animal, human remain, valuable cargo, dangerous goods*, dan lain-lain) yaitu jenis barang yang memerlukan penanganan khusus. Perusahaan ini juga melakukan pelayanan pergudangan (*warehousing*), penanganan cargo (*cargo handling*), dan pelayanan *x-ray*.

Salah satu dari jenis spesial kargo tersebut adalah pelayanan penanganan kargo *Human Remain* atau yang dalam bahasa Indonesia yaitu penanganan pengiriman jenazah. Penanganan pengiriman *Human Remain* mempunyai proses yang berbeda dengan penanganan pengiriman barang dari jenis *General Cargo*. Perbedaan daripada kedua proses pengiriman ini terletak pada kelengkapan dokumennya seperti ada sertifikat kematian, resume medis jenazah, surat formalin, surat pemetian, dan surat izin angkut jenazah.

Dokumen-dokumen tersebut tidak ada jika menangani pengiriman barang yang termasuk kategori *General Cargo*. Dokumen yang diperlukan dalam *General*

*Cargo* hanya ada *airway bill*, pemberitahuan tentang isi (PTI), dan label, sedangkan untuk persamaan dari dokumen yang terdapat di kedua jenis pengiriman ini (*Human Reman* dan *General Cargo*) bahwa tetap memerlukan adanya AWB, PTI, dan juga label.

Untuk itu dalam upaya meningkatkan kualitas penanganan *human remain cargo*, penulis tertarik untuk mengambil Tugas Akhir yang berjudul **“Prosedur Penanganan *Human Remain Cargo* Domestik Di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Bagaimana prosedur penanganan Human Remain Kargo Domestik di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali?
2. Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan Human Remain Kargo Domestik di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mengetahui prosedur penanganan Human Remain Kargo yang menggunakan pengiriman jasa kargo pada PT. Angkasa Pura Logistik.
  - b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi pada saat penanganan Human Remain Kargo yang menggunakan pengiriman jasa kargo pada PT.

Angkasa Pura Logistik.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk menerapkan pengetahuan yang pernah didapat ketika melakukan perkuliahan, yaitu penerapan kegiatan mengenai penanganan dalam suatu kargo pada suatu perusahaan dibidang jasa.
- 3) Untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang pengiriman jasa kargo, khususnya di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Laporan Tugas Akhir ini harapannya mampu dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya mahasiswa jurusan pariwisata sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai contoh dalam pembuatan Tugas Akhir serta dijadikan sebagai bahan pembelajaran.
- 2) Untuk mengetahui kinerja yang dimiliki pada proses Praktek Kerja Lapangan yang mamapu mengasah kemampuan mahasiswa sehingga mampu bersaing didunia kerja.
- 3) Sebagai bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali untuk memperluas wawasan dan informasi mahasiswa.

c. Bagi PT. Angkasa Pura Logistik

- 1) Sebagai bahan acuan bagi PT. Angkasa Pura Logistik

- 2) Laporan tugas akhir ini berguna untuk perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas perusahaan kedepannya.

#### **D. Metodologi Penelitian**

##### 1. Metode Pengumpulan Data

###### a) Metode Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan mencatat data yang sudah ada selama melakukan kegiatan *on the job training* khususnya yang berkaitan dengan penanganan sistem penanganan pada jasa pengiriman kargo pada PT. Angkasa Pura Logistik.

###### b) Metode Wawancara

Yaitu dengan melakukan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan tanya jawab secara langsung kepada *staff* PT. Angkasa Pura Logistik

##### 2. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang dipakai dalam tulisan ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Metode analisis ini digunakan untuk mengembangkan data yang sudah didapatkan di lapangan. Metode analisis ini diawali dengan pengumpulan data sampai mendalam, mulai dari observasi kemudian di analisis dengan cara mendeskripsikan apa adanya secara sistematis.

##### 3. Metode Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penyajian hasil analisis data dapat dilakukan dengan cara informal yaitu dengan menggunakan uraian kata-kata biasa dari metode deskriptif dengan



kata kualitatif dan didukung oleh data seperti: table, dokumen, dan foto beserta keterangannya yang penulis dapat dari perusahaan.

## **BAB V**

## **PENUTUP**

## A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian tentang prosedur penanganan *human remain* cargo domestik pada PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali penulis akan mengambil kesimpulan dari pembahasan yang telah penulis tulis. Adapun kesimpulan yang dapat penulis ambil antara lain:

1. Prosedur Penanganan Human Remain Cargo Domestik Di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, terdapat 3 tahap berikut ini:

- a. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan dalam Prosedur Penanganan Human Remain Cargo Domestik (Labuan Bajo) diawali dengan persiapan diri untuk menerima pemesanan pengiriman melalui panggilan telepon dan persiapan peralatan kerja dalam upaya menangani customer dengan baik

- b. Tahap Penanganan

Tahap penanganan diawali dengan menerima pemesanan melalui telepon, dalam percakapan ini staf akan menerima data-data barang yang akan dikirim. Dalam hal ini berupa jenazah (*human remain*) akan dikirim dari Denpasar menuju Labuan Bajo dengan maskapai Batik Air. Setelah informasi telah lengkap, dilanjutkan dengan menginformasikan biaya pengiriman, setelah itu staf Aplog akan melakukan pemesanan melalui sistem, setelah terkonfirmasi *human remain* bisa dikirim oleh *shipper* menuju *Human Remain Lounge*. Pada *lounge* tersebut akan dilakukan pemeriksaan kembali yang terkait dengan pengemasan, pengukuran, dan penimbangan *human remain*, kemudian akan diantar menuju *Regulated*

*Agent* untuk pemeriksaan *x-ray*. Setelah proses *x-ray*, penanganan terakhir adalah *human remain* akan diantar menuju Terminal Kargo untuk siap diberangkatkan.

c. Tahap Akhir

Pada tahap akhir, apabila proses tersebut selesai, maka dilanjutkan dengan proses pembayaran dengan menggunakan Surat Tanda Terima yang dibuatkan oleh customer service sebagai bukti pembayaran. Setelah itu *customer service* akan mengirimkan fotokopian dari dokumen *airway bill* (AWB) kepada *customer* melalui nomor *whatsapp* sebagai bukti bahwa *human remain* telah dikirim.

2. Kendala dan solusi pada saat Penanganan *Human Remain Cargo* di PT.

Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

a. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM)

Pada saat pandemi berlangsung perusahaan melakukan pengurangan pada SDM atau staf operasional, sehingga menyebabkan terjadinya keterlambatan pada saat penanganan pengiriman pada suatu barang. dalam hal ini melihat keadaan yang sudah mulai membaik, menambah sumber daya manusia (SDM) merupakan solusi yang tepat pada kendala tersebut.

b. Keterlambatan Kepengurusan Dokumen *Human Remain*

Keterlambatan terjadi karena proses penerbitan dokumen pelengkap *human remain* yang cukup memakan waktu, sehingga terjadi pembatalan atau penundaan jadwal keberangkatan. Untuk mengatasi kendala ini

*human remain* ditiptkan di *Human Remain Lounge* yang disediakan oleh perusahaan, kemudian melakukan *reschedule* terhadap jadwal pengiriman tersebut.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan dan kendala yang penulis hadapi dalam Penanganan *Human Remain Cargo* di PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Penulis ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Selain itu PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali disarankan untuk menambah *staff* reservasi terutama untuk menghindari terjadinya antrean panjang oleh *customer*

Penulis juga menyarankan kepada perusahaan agar mengganti beberapa armada pengangkut barang untuk menunjang pengiriman *cargo*.

## **DAFTAR PUSTAKA**

\_\_\_\_\_. (1989). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Kelima ed.). Jakarta: Balai Pustaka.

- Gottschalk, L. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. In L. J. Moleong, *Pengertian Dokumen Menurut Para Ahli* (p. 38). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyadi. (2016). *Pengertian Prosedur Menurut Para Ahli*. Diakses dari <https://creatormedia.my.id/pengertian-prosedur-menurut-para-ahli-dalambukunya/>
- Nuraida, I. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran* (Revisi ed.). Yogyakarta: PT. Kanisius.
- Rai Sukmawati, N. (2003). *Pengantar Kargo*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Rasto. (2015). *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung: Alfabeta.
- Reiner G. J, 1. (1986). *Kumpulan Pengertian*. Diakses dari Pengertian Dokumen Menurut Para Ahli: <https://www.kumpulanpengertian.com/2019/02/pengertian-dokumenmenurut-para-ahli.html>
- Warpani, (2009). *Kajianpustaka.com*. Diakses dari Pengertian, Jenis & Syarat Penerimaan Kargo: <https://www.kajianpustaka.com/2016/05/pengertianjenis-syarat-penerimaan-kargo.html>