

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN INCOMING GENERAL CARGO PADA PT. ANGKASA PURA LOGISTIK**



**TRI PRANA ISWARA**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PENANGANAN INCOMING CARGO UDARA DI PT.  
ANGKASA PURA LOGISTIK**



**Oleh**

**Tri Prana Iswara**

**NIM 1915813027**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PENANGANAN INCOMING GENERAL CARGO PADA PT.  
ANGKASA PURA LOGISTIK**

Oleh

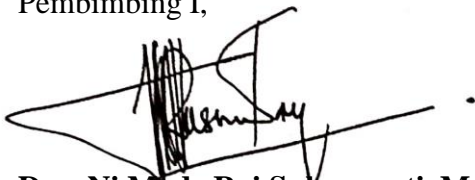
**Tri Prana Iswara**

NIM 1915813027

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

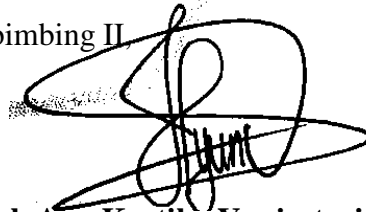
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



**Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja, ST., M.T.**  
NIP 1986062320190320216

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Erawati, MATM., Ph.D.**

NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN 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 : Tri Prana Iswara  
NIM : 1915813027  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“PENANGANAN *INCOMING GENERAL CARGO* PADA PT. ANGKASA  
PURA LOGISTIK”

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung 18 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Tri Prana Iswara  
NIM : 1915813027  
PS : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan *Incoming General Cargo* pada PT. Angkasa Pura Logistik” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menjelaskan proses penanganan *incoming cargo* udara di 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 terima kasih 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 kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM. Selaku Kaprodi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par, MMTHRL, selaku koordinator PKL Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
6. Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M. Par Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja, ST., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan penulis.
8. Putu Indah Permatasari selaku *Logistic Manager* dan Seluruh Staf PT. Angkasa Pura Logistik yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan pelajaran selama melakukan Praktek Kerja Lapangan.
9. Kepada I Nyoman Tri Sudarmaya dan Ni Nyoman Suwandayani serta seluruh keluarga yang telah bersedia untuk membiayai, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Kepada Teman-teman UPW A yang selalu mendukung dan membantu penulis, serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir.

Penulis menyadari 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 luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung 18 Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ISI</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Laporan Tugas Akhir .....</b>	<b>3</b>
1. Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	3
2. Kegunaan Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	4
<b>D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir .....</b>	<b>4</b>
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	5
2. Metode dan Teknik Analisa Data.....	5
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	6
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>7</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>7</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>9</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>11</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Logistik .....	24
Gambar 4. 1 Tampilan Sistem Cargo Lion Air .....	34
Gambar 4. 2 Sistem AWB Tracking Lion Air ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>	4
Gambar 4. 3 Sistem AWB Tracking Lion Air .....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Muatan Udara
- Lampiran 2 : Surat Kuasa
- Lampiran 3 : Surat Tanda Terima (STT)



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu dan diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan tamasya dan rekreasi ataupun untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Selain itu Pariwisata adalah salah satu sektor yang memiliki pengaruh terhadap perekonomian dunia. Indonesia adalah salah satu Negara yang menjadikan sektor Pariwisata sebagai salah satu sumber Devisa Negara. Dilihat dari perkembangan pariwisata yang pesat membuat Bali perlu didukung dengan fasilitas penunjang pariwisata, seperti: akomodasi, biro perjalanan wisata, *restaurant*, dan beberapa transportasi salah satunya transportasi udara.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu bandara di Pulau Bali yang menjadi pintu keluar-masuk ke Pulau Bali melalui jalur udara. Tak hanya untuk sebuah perjalanan, tetapi ada juga pengiriman *export* dan *import* barang dan menjadi salah satu hal yang banyak ditemui di setiap bandara. Pengiriman barang dapat dilakukan dengan antar pulau atau antar negara baik itu *export* maupun *import*. Pengiriman barang tersebut dapat dilakukan melalui perusahaan logistik. Perusahaan logistik adalah perusahaan yang berfokus dalam memberikan layanan jasa transportasi untuk pengiriman

barang dan layanan jasa kedatangan atau pengambilan barang dari terminal kargo bandara. Namun karena pandemi *Corona Virus Disease* (Covid-19) yang sudah mewabah ke seluruh dunia menyebabkan proses pengiriman *international export* dan *import* tidak dapat dilakukan. Selama melakukan praktek kerja lapangan, penanganan pengiriman dan penerimaan barang internasional tidak dapat dilakukan karena tidak adanya penerbangan internasional. Penanganan pengiriman dan penerimaan domestik masih bisa dilakukan.

Terdapat beberapa bidang usaha di perusahaan PT Angkasa Pura Logistik seperti, *Outgoing cargo* dan *Incoming cargo*. *Outgoing cargo* adalah barang yang akan dikirim keluar daerah oleh pihak *shipper* melalui jalur udara kepada pihak *consignee*, sedangkan *Incoming cargo* adalah barang kiriman dari luar daerah untuk pihak *consignee* dan dapat diambil melalui perantara seperti perusahaan *cargo* dengan memenuhi beberapa ketentuan yang telah berlaku. Ketentuan tersebut adalah perusahaan yang telah memiliki persyaratan dan diperkenankan oleh pihak Angkasa Pura 1 (AP 1) untuk melakukan pengambilan di Terminal Kargo. Penerima kargo harus melakukan pengambilan barang melalui Mitra Usaha Lini (EMPU) dan dikenakan biaya penarikan barang.

Penanganan *incoming cargo* meliputi proses yang lebih kompleks dibandingkan dengan *outgoing cargo*. Dalam penanganan *incoming cargo* sering terjadi permasalahan dalam pembayaran karena *consignee* mengira pengambilan barang tidak dikenakan biaya. Terdapat juga permasalahan seperti

keterlambatan kedatangan barang yang diakibatkan karena peralihan pesawat maupun cuaca buruk yang membuat *consignee* harus menunggu terlalu lama, sehingga perlu dilakukan pengecekan manual untuk mengetahui informasi kedatangan barang.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang “Penanganan *Incoming General Cargo* pada PT. Angkasa Pura Logistik.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dipaparkan adalah,

1. Bagaimana penanganan *incoming general cargo* pada PT. Angkasa pura logistik?
2. Kendala apa saja yang terjadi dalam penanganan *incoming general cargo* pada PT. Angkasa Pura Logistik?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Laporan Tugas Akhir**

1. Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui penanganan *incoming general cargo* oleh bagian *customer service* pada PT. Angkasa Pura Logistik.
- b. Untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang ditemukan saat melakukan penanganan *incoming general cargo* pada PT. Angkasa Pura Logistik.

## 2. Kegunaan Penulisan Laporan Tugas Akhir

Adapun kegunaan penulisan tugas akhir adalah:

### a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat guna untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Selain itu Tugas Akhir ini disusun untuk mendapatkan informasi dan memperluas wawasan, serta membandingkan ilmu yang didapatkan dari kampus Politeknik Negeri Bali dengan dunia industri melalui PT. Angkasa Pura Logistik, kemudian menjadikannya sebagai bahan referensi yang diharapkan dapat berguna untuk kedepannya.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Untuk menambah referensi baru yang bisa dijadikan sebagai bahan ide atau ilmu bagi seluruh mahasiswa program studi Usaha Perjalanan Wisata jurusan Pariwisata tentang Penanganan *Incoming General Cargo* yang dapat dibaca di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

### c. Bagi PT. Angkasa Pura Logistik

Sebagai masukan bagi PT. Angkasa Pura Logistik dalam upaya meningkatkan pelayanan terbaik yang diberikan kepada *customer*, serta apa saja yang perlu diperhatikan dalam penanganan kasus tersebut.

## **D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir**

Ada beberapa metode yang digunakan untuk memperoleh data yang dipergunakan antara lain:

## 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

### a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian. Dalam hal ini, penulis melakukan observasi atau pengamatan secara langsung pada bagian *customer service* dan *operational* di PT. Angkasa Pura Logistik. Melalui pengamatan ini penulis bisa mendapatkan informasi yang lengkap dan akurat.

### b. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung kepada *staff customer service* dan *operational* dari PT. Angkasa Pura Logistik mengenai bagaimana cara penanganan *incoming general cargo* pada PT. Angkasa Pura Logistik yang kemudian menjadi pedoman saat melakukan penanganan nanti.

### c. Studi Kepustakaan

Pada metode ini penulis memadukan teori-teori beserta pengertian yang ada di dalam sumber tertulis (buku referensi) maupun *website* dalam penulisan tugas akhir.

## 2. Metode dan Teknik Analisa Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah berbentuk deskriptif, yaitu dengan memaparkan data hasil pengamatan dan pengumpulan data yang didapatkan saat melakukan praktek kerja lapangan di PT. Angkasa Pura Logistik.



### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian yang digunakan dalam tugas akhir ini berupa penyajian hasil analisis yang menggunakan kata-kata sendiri dan dengan didukung oleh penyajian hasil analisis seperti: Tabel, foto, dan gambar beserta keterangan yang penulis dapat dari perusahaan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas di BAB IV mengenai Penanganan *Incoming General Cargo* pada Angkasa Pura Logistik, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *Incoming General Cargo* pada PT. Angkasa Pura Logistik melalui 3 tahap yaitu:

- a. Tahap persiapan

Pada tahap persiapan dalam Penanganan *Incoming General Cargo* pada PT Angkasa Pura Logistik diawali dengan tiba tepat waktu dengan pakaian rapi, membersihkan kantor untuk kenyamanan *customer* dan staf lainnya, dilanjutkan dengan menghidupkan komputer, mengecek komponen pendukung seperti, *printer* dan *wifi*, membuka *whatsapp* dan mengecek *incoming cargo* dari *customer* di *whatsapp*, *stand by* melayani pelanggan yang ingin melakukan pengambilan barang langsung di kantor.

- b. Tahap pelaksanaan

Setelah tahap persiapan selesai, dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan yang diawali dengan menerima pengambilan *incoming general cargo* dari *customer*, kemudian mengecek *Air Waybill incoming general cargo*. Setelah mengetahui nomor AWB dilanjutkan dengan *tracking* melalui sistem Lion Air, selanjutnya melakukan pengecekan manual untuk

mendapatkan informasi yang lebih akurat tentang barang *incoming*, setelah proses *unloading* menuju Terminal Kargo selesai, dilanjutkan dengan pembuatan surat kuasa dan menginformasikan staf operasional untuk melakukan pengambilan *incoming cargo*.

c. Tahap penyelesaian

Tahap terakhir adalah tahap penyelesaian dengan penghitungan *volume weight* dan *actual weight* yang menjadi penentu harga pengambilan barang yang harus dibayar oleh pihak *consignee*, melakukan proses pembayaran dengan biaya pengambilan barang yang sudah dikenakan biaya admin, kemudian pembuatan dan pemberian surat tanda terima sebagai bukti pengambilan barang.

2. Hambatan dan solusi saat Penanganan *Incoming General Cargo* pada PT. Angkasa Pura Logistik.

a. Terjadi Keterlambatan Kedatangan Barang

Untuk mengatasi permasalahan ini maka perlu dilakukan *tracking* manual dengan mencari jadwal penerbangan pesawat yang dialihkan di [www.google.co](http://www.google.co). Selanjutnya menginformasikan kepada *consignee* tentang jam kedatangan pesawat. Jika kedatangan pesawat sebentar lagi, maka *consignee* dipersilahkan untuk menunggu dan jika barang datang lebih lama maka *consignee* diberikan untuk kembali lagi.

b. Kurangnya staf Operasional.

Pengurangan terjadi karena masa pandemi yang mengakibatkan beberapa staf dirumahkan, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam

penanganan *incoming general cargo* yang membuat *consignee* menunggu terlalu lama. Kurangnya staf operasional sangat berpengaruh dalam kegiatan penanganan *incoming cargo*. Cara mengatasi kendala tersebut adalah menambah staf operasional dan membagi dalam penanganan barang. Koordinator operasional menugaskan salah satu staf operasional untuk menangani *incoming cargo* dan staf operasional lainnya ditugaskan untuk menangani *outgoing cargo*.

## **B. Saran**

Dalam hal ini penulis ingin menyarankan dengan harapan dapat bermanfaat bagi PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, yaitu menambah jumlah staf operasional dan koordinator staf membagi operasional staf menjadi 2 *job desc* yaitu menangani *incoming cargo* dan *outgoing cargo*, sehingga memudahkan dalam pengambilan barang *incoming* maupun pengiriman barang *outgoing* dan mempercepat proses penanganan agar tidak membuat *customer* menunggu terlalu lama dan tidak memicu kemarahan *customer*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achir, Muhamad. M. (2002). Penanganan Kargo Incoming Dalam Menunjang Kelancaran Pengiriman. In d. M. Miftahul, *Jurnal Transportasi, Logistik, dan Aviassi* (pp. 145-152). Jakarta: Abnus Jurnal.
- Ecols, J. (2018). Kamus Inggris Indonesia. In M. BSE, *Kamus Inggris Indonesia* (p. 338). Jakarta: Free Software Foundation.
- Nitisemito, Alex. S. (1977). *Marketing*. Jakarta: Ghalia.
- Hamalik, Oemar (1978). Travel and Tour Asas Metode dan Teknik. *Travel and Tour Asas Metode dan Teknik*, 140-141.
- Yoeti, Oka. A. (1992). *Tours and Travel Management*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Balai Karantina. (2022). *bkp2medan.karantina.pertanian*. Retrieved from Sejarah Karantina:  
<https://bkp2medan.karantina.pertanian.go.id/page/detail/sejarah-karantina-pertanian>
- Salim, dkk. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press.
- Sari, Yolanda. U. (2014). Penanganan Barang Expor Air Freight. *Penanganan Barang Expor Air Freight*, 8.
- Warpani, E. P. (2009). Cargo Handling and Dangerous Goods. *Ground Handling*, 95-101.