

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PENANGANAN *PERISHABLE GOODS* TERHADAP
KELANCARAN OPERASIONAL *AIR FREIGHT* PADA TERMINAL
KARGO DOMESTIK PT ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politenik
Negeri Bali

Oleh :

Tania Ajeng Risma Anggi Pramesty

1915744054

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PENANGANAN *PERISHABLE GOODS* TERHADAP
KELANCARAN OPERASIONAL *AIR FREIGHT* PADA TERMINAL
KARGO DOMESTIK PT ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politenik
Negeri Bali

Oleh :

Tania Ajeng Risma Anggi Pramesty

1915744054

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Efektivitas Penanganan *Perishable Goods*
Terhadap Kelancaran Operasional *Air Freight*
pada Terminal Kargo Domestik
PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali
2. Pelaksana
 - a. Nama : Tania Ajeng Risma Anggi Pramesty
 - b. NIM : 1915744054
 - c. Jurusan : Administrasi Bisnis
 - d. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

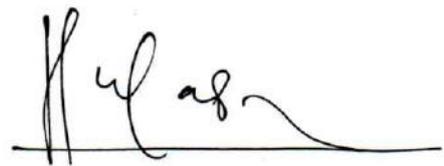
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
Badung, 22 Agustus 2023
Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Pembimbing II



I Nyoman Sukayasa, SH,M.H
NIP. 196312311992031015

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PENANGANAN *PERISHABLE GOODS* TERHADAP
KELANCARAN OPERASIONAL *AIR FREIGHT* PADA TERMINAL KARGO
DOMESTIK PT ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG BALI**

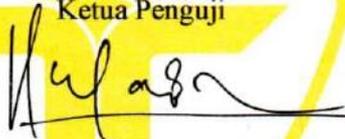
Oleh:

TANIA AJENG RISMA ANGGI PRAMESTY

NIM. 1915744054

Disahkan :

Ketua Penguji



I Nyoman Sukayasa, SH,M.H

NIP. 196312311992031015

Penguji I



Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M

NIP. 197612032008122001

Penguji II



Putu Sandra Putri Astariani, S.S. M.Hum

NIDN. 0008089701

Mengetahui

Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D

NIP. 196409291990032003

Badung, 22 Agustus 2023

Prodi. Manajemen Bisnis Internasional

Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M

NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kusayangi.

Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang yang paling berharga dalam hidup saya, Mama dan Papa tercinta. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri. Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta atas segala doa, dukungan, dan cinta kasih yang selalu diberikan. Tanpa diduga dan diragukan lagi, mereka telah memberikan semangat dan motivasi yang luar biasa dalam perjalanan penulisan skripsi ini.

Serta semua pihak yang telah membantu selama penyelesaian skripsi ini.

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

- Al Baqarah : 286 -

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **“Efektivitas Penanganan *Perishable Goods* Terhadap Kelancaran Operasional *Air Freight* pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali”** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis, diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 22 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Tania Ajeng Risma Anggi Pramesty

NIM. 1915744054

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali yang merupakan anak perusahaan dari Angkasa Pura I. Permasalahan yang dihadapi saat ini adalah dikarenakan adanya penanganan barang *Perishable Goods* berkomoditi buah buahan lemon dan anggur yang busuk saat proses *breakdown* barang tersebut hal ini menyebabkan *customer* komplain ke perusahaan dan terjadi kerugian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penanganan *perishable goods* terhadap kelancaran *air freight* pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Berdasarkan permasalahan tersebut, deskriptif kualitatif dengan pendekatan analisis SWOT adalah metode yang digunakan untuk memecahkan masalah pada penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penanganan *incoming* terdiri dari 5 tahapan yaitu, *unloading* dari pesawat, penyimpanan (*storage area incoming*), pembayaran sewa gudang, dan serah terima dengan *consignee*. Secara keseluruhan sudah berjalan dengan lancar, hanya pada saat proses penyimpanan (*storage incoming*) kurang efektif, terdapat buah – buahan busuk pada saat disimpan di gudang *incoming*, karena suhu penyimpanan di gudang terlalu panas yang mengakibatkan barang *perishable goods* buah – buahan mengalami pembusukan. Hal ini terjadi karena, pada terminal kargo domestik belum menyediakan fasilitas *storage incoming* khusus untuk *perishable goods*. Secara umum efektivitas realisasi penanganan *incoming perishable goods* terminal kargo domestik sudah berjalan dengan efektif dan sesuai prosedur.

Kata Kunci : Efektivitas, Proses *Incoming*, Penanganan *Perishable Goods*, Logistik, Terminal Kargo.

ABSTRACT

This research was conducted at the Domestic Cargo Terminal of PT Angkasa Pura Logistic Bali Branch which is a subsidiary of Angkasa Pura I. The problem currently faced is due to the handling of perishable goods consisting of rotten lemons and grapes during the breakdown process of these goods, this causes customer complaints to the company and losses occur. The purpose of this study was to determine the effectiveness of handling perishable goods on the smooth running of air freight at the Domestic Cargo Terminal of PT Angkasa Pura Logistik Bali Branch. Based on these problems, qualitative descriptive with a SWOT analysis approach is the method used to solve problems in this study. The results showed that the incoming handling process consisted of 5 stages, namely, unloading from the aircraft, storage (incoming storage area), payment of warehouse rent, and handover to the consignee. As a whole it has been running smoothly, only when the incoming storage process is less effective, there are rotten fruits when they are stored in the incoming warehouse, because the storage temperature in the warehouse is too hot which causes perishable fruit goods to spoil. This is because the domestic cargo terminal has not yet provided special incoming storage facilities for perishable goods. In general, the effectiveness of handling incoming perishable goods at the domestic cargo terminal has been running effectively and according to procedures.

Keywords: *Effectiveness, Incoming Process, Perishable Goods Handling, Logistics, Cargo Terminal.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkah-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Efektivitas Penanganan *Perishable Goods* Terhadap Kelancaran Operasional *Air Freight* pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali”** dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini untuk diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali. Dalam kesempatan ini juga disampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk menimba ilmu di Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali telah memberikan petunjuk dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Ketut Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak I Nyoman Sukayasa, SH,M.H selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para *staff* dan Bapak/Ibu dosen pengajar di Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan bantuan atas pelayanan yang baik dan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat.
7. Bapak Tjandra Karamoy, selaku *Branch Manager* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali yang telah memberi kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
8. Bapak Felix, selaku *Manager* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali yang telah mengizinkan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan dan mengumpulkan data yang diperlukan .
9. Bapak Samsir Ahkmad selaku *Supervisor* PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan untuk dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dengan baik.
10. Orang Tua dan keluarga yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman – teman dari PT Angkasa Pura Logistik, yang selalu memberi arahan dan semangat untuk saya selama 6 bulan PKL.

12. Sahabat - sahabat saya khususnya (Enong, Devina, Putri, Naya, Citung dan Lutung's) semua pihak yang telah memberi semangat dan *advice* dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Semoga semua dukungan, semangat, dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini akan dibalas dengan setimpal oleh Tuhan Yang Maha Esa. Disadari jika skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih memiliki kekurangan di dalamnya sehingga diharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

Badung, 22 Agustus 2023

Penulis



Tania Ajeng Risma Anggi Pramesty

NIM. 1915744054

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Telaah Teori	12
2.1.1 Manajemen Operasional.....	12
2.1.2 Penanganan Kargo.....	15
2.1.3 Efektivitas.....	16
2.2 <i>Incoming</i>	17
2.3 <i>Outgoing</i>	17

2.4	<i>Perishable Goods</i>	19
2.4.1	Definisi <i>Perishable Goods</i>	19
2.4.2	Kategori <i>Perishable Goods</i>	20
2.4.3	Pengemasan / <i>Packaging Perishable Goods</i>	21
2.4.4	Tata Cara Pengemasan Untuk Buah	22
2.4.5	<i>Sealing dan Labeling Perishable Goods</i>	23
2.5	Kargo Udara	24
2.6	Terminal Kargo	28
2.7	Kualitas Pelayanan	29
2.8	Analisis SWOT	29
2.8.1	Pengertian Analisis SWOT	29
2.8.2	Elemen – elemen Analisis SWOT	30
2.8.3	Matriks SWOT	31
2.9	Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik).....	32
2.10	Kerangka Pemikiran	52
BAB III METODE PENELITIAN		54
3.1	Tempat Penelitian.....	54
3.2	Obyek Penelitian	54
3.3	Sumber Data.....	54
3.4	Jenis Data	55
3.5	Teknik Pengumpulan Data	56
3.5.1	Wawancara	56
3.5.2	Observasi	56
3.5.3	Dokumentasi.....	57
3.6	Metode Analisis Data	57
3.7	Jadwal Penelitian.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	61
4.1.1	Sejarah PT Angkasa Pura Logistik.....	61
4.1.2	Visi dan Misi PT Angkasa Pura Logistik.....	62
4.1.3	Bidang Usaha	63

4.1.4	Struktur Organisasi Divisi Cargo Service Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali	64
4.1.5	Uraian Jabatan	65
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	70
4.2.1	Proses Penanganan <i>Perishable Goods</i> Terhadap Kelancaran Operasional <i>Air Freight</i> pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali	70
4.2.2	Realisasi Efektivitas <i>Incoming Perishable Goods</i> Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali	77
4.2.3	Kendala – kendala yang dihadapi dalam melakukan penanganan <i>Perishable Goods</i> terhadap kelancaran operasional <i>air freight</i> pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali	79
4.2.4	Analisis SWOT.....	79
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	85
4.3.1	Implikasi Teoritis	85
4.3.2	Implikasi Praktis.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		87
5.1	Simpulan.....	87
5.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Keluhan <i>Customer</i> 2022	5
Tabel 1.2	Data Keluhan <i>Customer</i> 2022	6
Tabel 1.3	Total Data <i>Incoming & Outgoing Perishable Goods</i> pada Terminal Kargo Domestik Tahun 2022.....	6
Tabel 2.1	Standar Suhu Buah Saat Melakukan Pengiriman.....	23
Tabel 2.2	Matriks SWOT	32
Tabel 2.3	Tabel Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik).....	33
Tabel 3.1	Tabel Klasifikasi rasio Efektivitas.....	59
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian	60
Tabel 4.1	Total <i>Incoming Perishable Goods</i> pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali	77
Tabel 4.2	Hasil Pengukuran Efektivitas <i>Incoming Perishable Goods</i> pada Terminal Kargo Domestik Tahun 2022.....	78
Tabel 4.3	Analisis SWOT.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	52
Gambar 4.1	Gambar Struktur Organisasi Divisi Terminal Kargo Kantor Cabang Bali PT Angkasa Pura Logistik, 2022	65
Gambar 4.2	Proses <i>Incoming Perishable Goods</i>	71
Gambar 4.3	Proses <i>Unloading</i> dari Pesawat	72
Gambar 4.4	Proses <i>Breakdown</i>	73
Gambar 4.5	Penyimpanan di Gudang <i>Incoming</i>	75
Gambar 4.6	Pembayaran Sewa Gudang <i>Incoming</i>	75
Gambar 4.7	Proses Serah Terima dengan <i>Consignee</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi buah – buahan yang busuk

Lampiran 2 : SOP Prosedur Penempatan Kargo ke *Storage* Terminal Kargo
Domestik PT Angkasa Pura Logistik

Lampiran 3 : Prosedur Penyerahan Kargo kepada *Consignee* pada Terminal Kargo
Domestik PT Angkasa Pura Logistik

Lampiran 4 : Dokumen SMU (Surat Muatan Udara)

Lampiran 5 : Kwitansi *Incoming*

Lampiran 6 : Bukti TTB (Tanda Terima Barang)

Lampiran 7 : Hasil Wawancara

Lampiran 8 : Formulir Bimbingan Skripsi

Lampiran 9 : Dokumentasi *Output* (SOP Penanganan *Perishable Goods* Terminal
Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik)

Lampiran Formulir Bimbingan Skripsi

Lampiran Riwayat Hidup Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jasa pengiriman barang memiliki peranan yang penting terhadap sebuah pertumbuhan ekonomi, yaitu khususnya pada angkutan barang yang menggunakan pesawat udara. Transportasi yang berkembang cepat dan semakin baik serta ditunjang dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang ini banyak juga berdiri perusahaan pengiriman barang tersebut dalam penanganannya selain menggunakan sarana dan prasarana yang canggih, perusahaan tersebut membutuhkan kerjasama dengan pihak lain untuk memperluas jaringan dan sistem kinerja perusahaan tersebut agar lebih baik dalam penanganannya.

Seiring dengan berkembangnya infrastruktur kota, dan meningkatnya pertumbuhan bisnis di Indonesia membuat jasa logistik pengiriman juga ikut berkembang, bandar udara bukan lagi hanya sebagai tempat mendarat dan lepas landasnya pesawat udara, tapi sudah dapat menjadi tempat bisnis. Sesuaianya perkembangan zaman ini mendorong jasa logistik dituntut untuk mampu mengantarkan permintaan barang ke setiap pelosok Indonesia. Melihat pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat saat ini tentu harus diimbangi dengan

pendistribusian yang baik. Dan Indonesia ini adalah negara kepulauan yang jika ingin melakukan pengiriman barang merupakan hal yang tidak mudah, maka dari itu muncul jasa pengiriman kargo.

Menurut Rizaldy dan Rifni (2013:13) dalam Manajemen Dasar Penanganan Kargo. Kargo adalah barang kiriman yang diangkut dengan pesawat udara (tidak sama dengan barang bagasi) atau dengan kapal laut melalui transportasi darat dan dikenakan pembayaran biaya pengiriman yang ditentukan pihak pengangkut, yang tercatat dalam SMU (Surat Muatan Udara) pada penerbangan domestik atau AWB (*Air Waybill*), B/L (*Bill of lading*) pada penerbangan atau pengapalan internasional.

PT Angkasa Pura Logistik atau yang disingkat sebagai APLog adalah anak perusahaan dari PT Angkasa Pura I (Persero) yang dimana perusahaan ini bergerak dibidang Logistik, Terminal Kargo, *Regulated Agent* dan *General Sales Agent*. PT Angkasa Pura Logistik salah satu perusahaan logistik terkemuka di Indonesia yang berfokus pada pengiriman barang termasuk barang *perishable goods* melalui udara. Dalam melakukan pengiriman barang *perishable goods*, PT Angkasa Pura Logistik harus memperhatikan beberapa hal seperti infrastruktur, teknologi, standarisasi, dan kerjasama. Efektivitas penanganan *perishable goods* sangat penting bagi PT Angkasa Pura Logistik karena mempengaruhi kualitas dan keamanan produk *perishable goods* yang dikirim. Dalam hal ini, PT Angkasa Pura Logistik harus memastikan barang *perishable* tiba dalam kondisi segar dan berkualitas, serta di proses dan dikirim dengan tepat waktu.

Untuk meningkatkan efektivitas penanganan *perishable goods*, PT Angkasa Pura Logistik harus memperhatikan beberapa hal seperti menyediakan fasilitas penyimpanan yang khusus dan pengolahan barang yang memadai, memastikan bahwa barang memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh negara tujuan, dan membangun kerjasama yang baik dengan perusahaan kepentingan terkait, seperti maskapai penerbangan dan perusahaan pengiriman.

Pada Terminal Kargo PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali berdasarkan penanganannya, kargo dibagi menjadi *General Cargo* dan *Special Cargo*. *General Cargo* merupakan barang - barang kiriman biasa yang tidak memerlukan penanganan secara khusus atau istimewa, tetapi barang – barang ini tetap harus memenuhi persyaratan yang ditentukan dan aspek keamanannya juga. Contoh barang yang digolongkan sebagai *General Cargo* diantaranya peralatan kantor, peralatan olahraga, pakaian / garmen / tekstil, keperluan rumah tangga. Sedangkan *Special Cargo* adalah barang – barang kiriman yang membutuhkan penanganan khusus (*special handling*). Pada dasarnya jenis barang ini, bisa diangkut melalui angkutan udara dan harus memenuhi persyaratan penanganan secara khusus sesuai dengan regulasi IATA (*International Air Transport Association*). Barang benda atau bahan yang termasuk dalam kategori *Special Cargo* diantaranya : AVI (*live animal*), DG (*dangerous goods*), PER (*perishable goods*), VAL (*valuable goods*), VUN (*vulnerable goods*), LHO (*live human organ*), HUM (*human remain*).

Penanganan barang yang mudah rusak atau biasa disebut dengan *Perishable Goods* terutama dalam pergudangan memerlukan perhatian khusus, karena sifat barang yang mudah rusak dapat menimbulkan ancaman bagi kesehatan manusia ataupun makhluk hidup yang lain, dan juga bisa menimbulkan ancaman keselamatan bagi para pekerja serta dampak terhadap lingkungan tempat bandara itu berada. Barang-barang *Perishable* memerlukan kondisi suhu, kelembaban, dan ventilasi yang tepat untuk menjaga kualitas dan kesegaran. Penanganan yang tidak tepat dapat menyebabkan kerugian kualitas, pembusukan, dan bahkan kerugian finansial. Salah satu cara untuk melakukan penanganan yang lebih baik adalah dengan menganalisis efektivitas penanganan barang *Perishable Goods* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Ditemukan bahwa *staff* dalam pergudangan masih perlu meningkatkan penanganan dan penyimpanan serta pengiriman kargo dengan lebih banyak koordinasi dengan lembaga terkait lainnya dan belum ada Standar Prosedur Operasi (SOP) yang berlaku, baik untuk *Cold Storage* di Pergudangan Terminal Kargo Domestik Cabang Bali. Permasalahan yang akan terjadi jika SOP tidak dilaksanakan dengan baik dan tidak adanya pengadaan fasilitas *Cold Storage* untuk barang *Perishable Goods*, maka produk – produk tersebut dapat rusak dan tidak dapat digunakan oleh konsumen sehingga perusahaan kargo harus membayar kompensasi atas kerusakan tersebut. Untuk alasan ini, diperlukan Standar Prosedur Operasi (SOP) yang dapat diterapkan secara umum untuk gudang berpendingin (*Cold Storage*) di bandara / Terminal Kargo.

Menurut Fadiati (2011) *Perishable Goods* yaitu bahan yang mudah rusak atau busuk karena sifat – sifatnya seperti sayuran, buah – buahan, daging, keju, telur, dan ikan. Barang ini perlu disimpan secara khusus dengan fasilitas pendingin / *cold storage* yang baik dan menurut jumlah barang. *Perishable Goods* merupakan jenis *special cargo* yang dimana dalam barang – barang ini memerlukan *special handling*. *Perishable Goods* pada dasarnya dapat diangkut lewat angkutan udara dan harus memenuhi persyaratan dan penanganan secara khusus sesuai dengan regulasi IATA (*International Air Transport Association*).

Berdasarkan hasil tinjauan / observasi, ada temuan masalah *Perishable Goods* pada proses kegiatan penanganannya, dari hal tersebut Terimal Kargo Domestik mendapatkan *complaint* dari *customer* karena dalam proses kegiatan penanganan *incoming* pada bulan Agustus 2022 dengan komoditi Buah – Buah Lemon yang berjumlah 25 koli dengan berat 254 kg dalam keadaan 80% busuk, dengan keberangkatan dari PDG (Minangkabau International Airport) mengalami *delay* (keterlambatan) saat penerbangan ke DPS (Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai), dan juga terdapat komoditi buah anggur berjumlah 20 koli dengan berat 136 kg dengan keberangkatan dari BTH (Bandar Udara Internasional Hang Nadim, Riau) mengalami *delay* (keterlambatan) saat penerbangan ke DPS (Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai), setelah sampai di DPS kondisi *box / packaging* rusak dan setelah dilakukan pengecekan ternyata buah di dalamnya sudah ada beberapa yang busuk.

Tabel 1. 1 Data Keluhan *Customer* 2022

TTB/BTB INCOMING	FLIGHT CARRIER	CONSIGNEE	GOODS	KOMODITI	NO AIRWAYBILL	FROM	TO	KOLI	BERAT (CW)
DPSCI22100000261	GARUDA INDONESIA	BIGS - BALI INDONESIA GLOBAL	PERISHABLE GOODS	LEMON	126-61393382	PDG	DPS	25	254
DPSCO221000002040	GARUDA INDONESIA	BIGS - BALI INDONESIA GLOBAL	PERISHABLE GOODS	ANGGUR	126-61505743	BTH	DPS	20	136

Sumber : Data Diolah

Tabel 1. 2 Data Keluhan *Customer* 2022

Jenis Keluhan	Agustus	Agustus
Buah Busuk	1	1
Packing Robek/Rusak	1	1
Total	2	2

Sumber : Data Diolah

Tabel 1. 3 Total Data *Incoming & Outgoing Perishable Goods* pada Terminal

Kargo Domestik Tahun 2022

Bulan	<i>Incoming (Kg)</i>	<i>Koli In</i>	<i>Outgoing (Kg)</i>	<i>Koli Out</i>
Januari	14.374 kg	739	7.221 kg	337
Februari	17.365 kg	978	2.988 kg	157
Maret	11.647 kg	588	3.207 kg	201
April	8.394 kg	475	3.481 kg	218
Mei	5.048 kg	328	3.293 kg	197
Juni	6.958 kg	503	3.730 kg	226
Juli	4.260 kg	308	3.304 kg	208
Agustus	6.636 kg	338	2.944 kg	222
September	8.735 kg	394	2.344 kg	130
Oktober	9.246 kg	454	3.561 kg	208
November	10.488 kg	458	6.050 kg	334
Desember	10.211 kg	550	9.078 kg	468
TOTAL	113.362 kg	6.113	51.201 kg	2.906

Sumber : Sitek G2 Terminal Kargo Domestik

Tabel di atas merupakan hasil penanganan dari *Incoming & Outgoing Perishable Goods* periode tahun 2022 pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Terlihat setiap bulannya mengalami kenaikan dan penurunan. Penurunan *incoming perishable goods* pada bulan Juli sangat rendah, dengan berat total pada bulan juli yaitu sebanyak 4.260 Kg dan total koli sebanyak 308 koli. Memiliki angka total yang tinggi pada bulan Februari dengan total berat 17.365 Kg dan total koli sebanyak 978 Koli. Lalu untuk penanganan *outgoing* dari *perishable goods* juga mengalami kenaikan dan penurunan, pada bulan September dengan total berat 2.344 Kg dan total koli sebanyak 130 koli. Memiliki angka kenaikan pada bulan Desember dengan total berat sebanyak 9.078 Kg dan total koli sebanyak 468 Koli. Data di atas merupakan data yang didapatkan dari sistem SITEK G2 Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

Hal tersebut tentunya dapat merugikan beberapa belah pihak khususnya dari *customer* maupun dari perusahaan. Maka dari itu perlunya penanganan yang lebih baik untuk mengatasi masalah tersebut sehingga dapat memperkecil angka resiko terjadinya masalah – masalah yang lain. Dibutuhkan penanganan yang khusus untuk menangani *perishable goods* agar selama proses pengiriman (*outgoing*) dan penerimaan (*incoming*) sampai pada lokasi tujuan dan diterima dengan kondisi yang baik. Untuk menangani hal tersebut, maka perlu menganalisis efektivitas penanganan *incoming Perishable Goods* menggunakan kargo udara. Karena persaingan pada jasa pelayanan pengiriman kargo melalui transportasi udara semakin ketat. Hal ini menyebabkan

perusahaan harus menyiapkan jasa atau pelayanan kepada *customer*-nya dengan baik agar bisa tetap bersaing dengan perusahaan – perusahaan lainnya dan perlu dilakukan penyempurnaan atau perbaikan di setiap bidang kegiatan operasional terus – menerus.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Penanganan *Perishable Goods* Terhadap Kelancaran Operasional *Air Freight* pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah proses penanganan *perishable goods* terhadap kelancaran operasional *air freight* pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali ?
2. Bagaimanakah efektivitas realisasi penanganan *perishable goods* terhadap kelancaran operasional *air freight* pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali ?
3. Kendala – kendala apa saja yang dihadapi pada saat penanganan *perishable goods* terhadap kelancaran operasional *air freight* pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui proses penanganan *perishable goods* terhadap kelancaran operasional *air freight* pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali
2. Untuk mengetahui efektivitas realisasi penanganan *perishable goods* terhadap kelancaran operasional *air freight* pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali
3. Untuk mengetahui kendala – kendala yang di hadapi dalam melakukan penanganan *perishable goods* terhadap kelancaran operasional *air freight* pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka manfaat penelitiannya adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian pada analisis efektivitas penanganan *perishable goods* terhadap kelancaran operasional *air freight* pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai efektivitas penanganan *perishable goods* menggunakan kargo udara dengan acuan teori – teori yang telah didapatkan dalam perkuliahan dan praktek di lapangan yang sesungguhnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi tambahan, saran dan masukan kepada manajemen mengenai pentingnya meningkatkan efektivitas penanganan *perishable goods* pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali Jurusan Administrasi Niaga Program Studi Manajemen Bisnis Internasional penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi mengenai efektivitas yang terjadi pada proses penanganan *perishable goods* menggunakan kargo udara untuk penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen operasional.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan beberapa sub bab. Adapun sistematika penulisan yang digunakan agar mendapat arahan dan gambaran yang jelas mengenai hal yang tertulis adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini diuraikan beberapa hal yang menguraikan tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan bagian Tinjauan Pustaka yang isi di dalamnya menjabarkan teori – teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang meliputi Telaah Teori, Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik), serta Kerangka Teoritis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Tempat Penelitian, Obyek Penelitian, Sumber Data, Jenis data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Jadwal Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan yang menjadi lokasi penelitian. Bab ini juga dibahas tentang hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian serta implikasi dari penelitian tersebut.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan hasil dari penelitian, serta memberikan saran dari hasil penelitian untuk perusahaan maupun pengembangan pada penelitian berikutnya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai efektivitas proses penanganan *perishable goods* terhadap kelancaran operasional *air freight* pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Proses penanganan *perishable goods* terdiri dari beberapa tahapan yang ada dalam melakukan kegiatan tersebut antara lain :

Proses kegiatan penanganan *incoming perishable goods* terdiri dari 5 tahapan yaitu, *unloading* dari pesawat, *break down*, penyimpanan (*storage area incoming*), pembayaran sewa gudang, dan serah terima dengan consignee. Secara keseluruhan proses kegiatan penanganan *incoming perishable goods* sudah berjalan dengan lancar. Hanya pada saat proses penyimpanan (*storage*) *incoming* belum efektif, bahwa terdapat kasus buah lemon dan buah anggur busuk / rusak / tidak fresh pada saat disimpan di gudang *incoming* Terminal Kargo Domestik, karena dalam proses penarikan dari gerobak mengalami keterlambatan, secara tidak langsung buah – buahan terpapar suhu matahari yang terlalu panas dan pada

akhirnya mengakibatkan buah – buahan tersebut cepat mengalami pembusukan saat berada di gudang. Hal ini terjadi karena pada Terminal Kargo Domestik belum menyediakan *cold storage* khusus untuk *perishable goods*.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, adapun saran yang dapat diberikan bagi perusahaan terkait dengan efektivitas penanganan *perishable goods* terhadap kelancaran operasional *air freight* pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali sebagai berikut :

- a. Adapun saran dari penanganan *perishable goods* pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali sebagai berikut :
 - 1) Dalam proses penyimpanan (*storage*) *incoming* pihak Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik sebaiknya menambahkan *cold storage* dan area *incoming* khusus *perishable goods*. Karena hal ini merupakan hal yang terpenting untuk menjaga barang *perishable goods* tetap bagus / baik / fresh agar bisa bertahan jika diletakkan di gudang.
 - 2) Dalam *unloading* barang *perishable goods*, sebaiknya pihak gudang harus lebih berhati hati agar box *perishable goods* tetap aman dan tidak rusak.
 - 3) Harus diperhatikan juga untuk *Time Limitation* dari barang *perishable goods* itu sendiri, dari awal kedatangannya harus di cek agar tidak

lama saat diambil oleh pihak *consignee*, agar *perishable goods* tetap bagus dan tidak rusak.

- 4) Untuk meningkatkan efektivitas dari penanganan *perishable goods*, salah satu langkah dan tindakan yang harus dilakukan oleh perusahaan ialah mengadakan sosialisasi melalui webinar/membuat video tentang *incoming perishable goods* yang baik dan benar menggunakan kargo udara, lalu bekerjasama dengan perusahaan *freight forwarding / agent* yang berada di daerah Bali, yang bertujuan untuk menjamin penanganan *perishable goods* mengalami peningkatan yang lebih baik dari setiap tahunnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achir, M. M., Suryawan, R. F., Maulina, E., & Tannady, H. (2022). Penanganan Cargo Incoming Dalam Menunjang Kelancaran Pengiriman Barang. *Jurnal Transportasi, Logistik, dan Aviassi*, 147-152.
- AN, C., Maulana, G., & Rizaldi, W. (2019). Formulasi Strategi Bisnis Untuk Pengiriman Ekspor Udara. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 339-351.
- Anggraeni, F., & S.T.,M.M, S. F. (2022). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Gapura Angkasa Mengenai Penanganan Special Cargo. *Jurnal Sttkd*, 293-301. Retrieved from <https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jfa/article/view/488/413>
- Ardiawan, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Lapangan Futsal Mareno 2 Ngunut Tulungagung Tahun 2017. *STEI Ekonomi*, 1-5.
- Cargo, L. (2022, January 1). *Perishable Goods*. Retrieved from Lionel Cargo: <https://lionelexpress.com/perishable-goods/>
- Dipa, I. N. (2022). Efektivitas Outgoing Air Freight Cargo Handling Perishable Goods Pada Regulated Agent & Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. *pnb*, 1-13. Retrieved from https://repository.pnb.ac.id/2915/2/RAMA_93308_1815744042_0007076_012_00010048404_part.pdf
- Fan, Y., Behdani, B., Ruwaard, J. B., & Zuidwijk, R. (2019). Transportation Research Part E Logistics and Transportation Review. *Elsevier*, 128-160. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1366554518312183>
- Ibrahim, A. R., Gusnadi, D., & Baharta, E. (2018). Implementasi Penyimpanan Barang Perishable di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar. *e-Proceeding of Applied Science*, 2319.

- Kharisma, D., & Yuniningsih, T. (2015). Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang. *Departemen Administrasi Publik*, 15.
- Kusnadi, E. (2011, December 24). *Fishbone Diagram dan Langkah-Langkah Pembuatannya*. Retrieved from Blog Eris: <https://eriskusnadi.com/2011/12/24/fishbone-diagram-dan-langkah-langkah-pembuatannya/>
- Lesmini, L., & Rizaldy, W. (2021). Comparison Study of Perishable Goods Handling Procedure for Cold Storage at Seaport and International Airport in Jakarta. *Jurnal Trisakti*, 53-63. Retrieved from <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmbtl/article/view/638>
- M.M., D. H. (2014). *Manajemen Operasi*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Wacana Volume XIII No.2*, 177-181.
- Panozzo, G., & Cortella, G. (2008). Standart for Transport of Perishable Goods are still Adequate? Connection Between Standards and Technologies in Perishable Foodstuffs Transport. *Elsevier*, 19(8), 432-440. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S092422440800109X>
- Pastika, I. W., SE.,MM, D. G., & SE.,MM, K. E. (2016). Penerapan Konsep Pengorganisasian Dan Pengarahan Pada PT Bayus Cargo Badung Bali. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan Vol.12. No.3*, 197-204.
- Pranoto, D. R., Marimin, & Yandra Akreman. (2016). Perbaikan Kinerja Penanganan Kargo Ikan Tuna Di Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Journal Ipb*, 69-83. Retrieved from <https://jurnal.ipb.ac.id/index.php/jmagr/article/view/12260/9420>
- Pratiwi, D., Nataliawati, R., Dewi, A., & Haskim, M. B. (2021). Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Lamongan. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 14-21.
- Rizaldy, W., Hidayat, R. D., & Chairuddin, I. (2017). Faktor Penyebab Mengendapnya Barang Berbahaya Dan Prosedur Pemusnahannya Di Terminal Kargo Bandara Soekarno Hatta. *Jurnal Trisakti*, 277-286. Retrieved from <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog/article/view/156>

- Sahlan, M. A., Adisasmitha, S. A., & Aly, S. H. (2020). Analisis Prediksi Permintaan Kargo Udara Pada Bandar Udara Internasional Sulan Hasanuddin. *Jurnal Hasanuddin*, 2-11.
- Tuheteru, N. R., Musfitria, A., & Yuliawan, E. (2022). Analisis Efektivitas pada Pengelolaan Kas Dana Bantuan Operasional Sekolah di MI At-Taqwa Cijeruk . *Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, 402-418.
- Wahyu, I., & Meilani, I. (2022). Analisis Permintaan Kargo Udara Pada Masa Pandemi Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali . *Jurnal Kewarganegaraan* , 934-944.
- Yunianto, B. (2011). Proses Penanganan Ekspor Barang General Cargo (Genco) Melalui Udara Pada PT Internusa Hasta Buana Branch Solo. *digilib uns*, 1-96.
- Zakaria, Y., Purnomo, A. K., Mursyidah, D. S., & Sari, U. K. (2022). Analisis Proses Operasional Pengecekan Layak Terbang Cargo Handling. *Jesya*, 1969-1981. Retrieved from <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/777/428>