

**PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG MELALUI
TERMINAL CARGO DOMESTIK PADA PT ANGKASA
PURA LOGISTIK CABANG BALI**



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

**PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG MELALUI
TERMINAL CARGO DOMESTIK PADA PT ANGKASA
PURA LOGISTIK CABANG BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I PUTU AGUS WIDIASMARA

2115713173

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL

Nomor: 11194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021

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

Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Agus Widiasmara

NIM : 2115713173

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Proyek Akhir saya dengan judul:
“ Prosedur Pengiriman Barang Melalui Terminal Cargo Domestik pada PT Angkasa
Pura Logistik Cabang Bali.”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Proyek Akhir 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 Proyek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 23 Desember 2024

Yang menyatakan,



I Putu Agus Widiasmara

NIM. 2115713173

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas berkat Rahmat dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul *Prosedur Pengiriman Barang Melalui Terminal Cargo Domestik pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali* tepat pada waktunya. Penulisan Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan. Namun, berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis dapat mengatasi hambatan dan kesulitan tersebut dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam Menyusun tugas akhir ini, yakni diantaranya kepada:

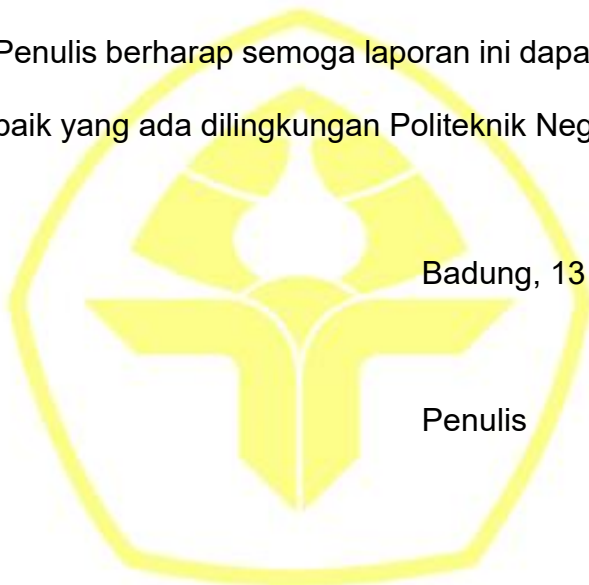
1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCOm selaku direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan Tinggi di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE MBA,Ph.D. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan pengarahan demi terselesainya Tugas Akhir ini. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si selaku Ketua v Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberikan

petunjuk dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini agar mampu terselesaikan tepat pada waktunya.

3. Ibu Dra. Ni Ketut Narti, MM. selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
4. Ibu Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pemahaman berbagai mata kuliah selama perkuliahan serta meberikan dorongan dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
6. Kepada PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bali khususnya bagian operasional Kargo Domestik Udara telah meberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir dan telah memberikan banyak pemahaman.
7. Kepada keluarga dan teman-teman telah memberikan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini
8. Terakhir, terimakasih kepada sang pencipta karena-Nya masih diberikan kekuatan dan diberikan hikmat hingga saya bisa selesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini, masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga perlu disempurnakan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada pihakpihak yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca baik yang ada dilingkungan Politeknik Negeri Bali.



Badung, 13 Desember 2024

Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN PROJEK AKHIR.....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	9
1. Lokasi Penelitian	9
2. Objek Penelitian	9
3. Data Penelitian.....	10
a) Jenis Data	10
4. Metode Analisis Data	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Manajemen Operasional	14
B. Barang.....	15
C. Pengiriman Barang	18
D. Prosedur	20
E. Logistik.....	21
F. Supply Chain Management (SCM).....	23
G. Prosedur Pengiriman Barang.....	25
H. Efisiensi dan Produktivitas dalam Pengiriman Barang.....	27
I. Kualitas Layanan dalam Logistik	29
J. Sistem Pengendalian Internal (SPI) dalam Prosedur Operasional ..	30
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	33
A. Sejarah Perusahaan	33
B. Afiliasi.....	35

C. Kantor Cabang.....	38
D. Stakeholder.....	39
E. Pelayanan Bandara.....	40
F. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Kebijakan Perusahaan	54
1. Syarat-syarat dalam Pengiriman Domestik	55
2. Klaim (Complain).....	56
B. Packing	62
C. Label	65
D. Jenis Kargo dalam Pengiriman Barang Melalui Udara (Air Freight).....	66
E. Analisis dan Interpretasi Data	68
1. Prosedur Pengiriman.....	69
2. Kendala dalam Proses Pengiriman	74
3. Upaya Mengatasi Kendala	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri logistik di Indonesia, khususnya di sektor kargo domestik, memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi negara. Peran sektor ini semakin vital seiring dengan berkembangnya kegiatan perdagangan, industri, dan sektor pariwisata yang bergantung pada distribusi barang yang efisien dan tepat waktu (Jorina dkk, 2024). Dengan adanya sistem logistik yang baik, barang dapat didistribusikan dari satu daerah ke daerah lainnya dalam waktu yang singkat dan dengan biaya yang lebih efisien, sehingga meningkatkan daya saing perusahaan dan perekonomian secara keseluruhan. Keberhasilan sektor logistik domestik tidak hanya bergantung pada jumlah dan kualitas barang yang dikirim, tetapi juga pada prosedur yang diikuti dalam proses pengiriman barang tersebut (Triwidiyanto dkk, 2021: 7).

Pengiriman barang melalui terminal cargo domestik merupakan salah satu elemen penting dalam sistem logistik nasional. Terminal cargo, baik yang ada di bandara, pelabuhan, atau titik distribusi lainnya, merupakan tempat utama untuk memindahkan barang dari satu titik ke titik lainnya (Purnomo dkk, 2023: 15). Di Indonesia, dengan kondisi geografis yang terdiri dari ribuan pulau, pengiriman

barang antar pulau menjadi tantangan tersendiri. Oleh karena itu, pengelolaan terminal cargo yang baik dan prosedur pengiriman barang yang efisien menjadi kunci utama dalam kelancaran distribusi barang antar kota atau antar pulau (Sabrilla dkk, 2024: 3).

Sebagai bagian dari ekosistem logistik Indonesia, PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali berperan penting dalam menyuplai layanan pengiriman barang melalui jalur udara. Bali, sebagai salah satu destinasi pariwisata terbesar di Indonesia, memerlukan infrastruktur logistik yang baik untuk mendukung sektor pariwisata serta industri lainnya (Ikasari dkk, 2022: 12). Dalam hal ini, terminal cargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, memiliki peran strategis dalam mendistribusikan barang antar pulau maupun antar negara. Terminal cargo ini tidak hanya melayani pengiriman barang komersial, tetapi juga mendukung kegiatan industri lokal yang bergantung pada pengiriman barang secara rutin (Anggraeni dkk, 2022: 20).

Meski demikian, meskipun terminal cargo ini sudah memiliki fasilitas dan infrastruktur yang memadai, sering kali terjadi permasalahan dalam hal prosedur operasional pengiriman barang. Permasalahan yang sering dihadapi mulai dari pengelolaan barang yang kurang optimal, kendala dalam pengawasan barang, hingga pengantaran barang yang sering terlambat atau tidak sesuai dengan jadwal (Firnanda dkk, 2024: 9). Hal ini dapat mengganggu

kelancaran operasional dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Prosedur yang tidak efisien dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman barang, kerugian finansial, hingga menurunnya citra perusahaan di mata pelanggan.

Salah satu masalah utama yang dihadapi oleh PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali adalah bagaimana memastikan bahwa semua barang yang dikirim melalui terminal cargo dapat diterima dengan tepat waktu dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Tidak jarang terjadi kendala dalam hal proses sortir barang, penanganan dokumen, hingga masalah distribusi yang mempengaruhi kelancaran pengiriman barang (Erangga dkk, 2024: 1). Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap prosedur yang diterapkan, untuk mencari solusi agar pengiriman barang dapat berjalan dengan lebih efisien dan tepat waktu.

Selain itu, perkembangan teknologi dalam sektor logistik juga mempengaruhi dinamika operasional pengiriman barang. Penggunaan sistem informasi berbasis teknologi menjadi sangat penting untuk memonitor setiap tahap pengiriman barang secara real-time. Akan tetapi, masih ada beberapa perusahaan yang belum sepenuhnya mengimplementasikan teknologi ini dalam operasional mereka (Nurzadqy dkk, 2022: 17). PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, sebagai bagian dari perusahaan besar yang memiliki standar tinggi dalam pelayanan, juga harus mempertimbangkan penggunaan

teknologi dalam pengelolaan dan pengiriman barang agar dapat bersaing dengan perusahaan logistik lainnya (Iskandar, 2023: 4).

Tantangan lainnya adalah mengenai ketersediaan sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten dalam menangani proses pengiriman barang. Prosedur yang rumit dan membutuhkan ketelitian tinggi mengharuskan tenaga kerja yang terampil dan berpengalaman untuk mengelola setiap tahap pengiriman barang. Namun, seringkali kekurangan pelatihan atau rotasi pegawai menyebabkan terjadinya kesalahan dalam proses tersebut, yang akhirnya berdampak pada kualitas pengiriman barang (Jorina dkk, 2024: 13).

Melihat kondisi tersebut, penting untuk melakukan penelitian mengenai prosedur pengiriman barang yang berlaku di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih dalam mengenai tahapan-tahapan yang terlibat dalam pengiriman barang dan mengidentifikasi permasalahan yang ada dalam prosedur tersebut (Triwidiyanto dkk, 2021: 6). Dengan pemahaman yang lebih baik tentang prosedur pengiriman barang, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan implementasi solusi yang dapat meningkatkan kinerja operasional.

Masalah lainnya yang perlu diperhatikan adalah peran stakeholder dalam mendukung kelancaran pengiriman barang. Sebagai lembaga yang mengelola fasilitas pengiriman, PT Angkasa

Pura Logistik Cabang Bali tidak hanya berinteraksi dengan pengirim barang, tetapi juga dengan berbagai pihak seperti pihak bea cukai, pihak maskapai penerbangan, dan pihak-pihak terkait lainnya (Purnomo dkk, 2023: 11). Proses koordinasi antara berbagai pihak ini menjadi sangat krusial untuk memastikan barang sampai ke tujuan dengan tepat waktu. Jika koordinasi antar pihak tidak berjalan lancar, akan ada penundaan atau kekeliruan yang dapat mengganggu proses pengiriman barang (Sabrilla dkk, 2024: 2).

Dalam rangka untuk meningkatkan efektivitas pengiriman barang melalui terminal cargo domestik, diperlukan suatu sistem yang terintegrasi dengan baik. Sistem ini harus mencakup manajemen yang baik dalam hal pemilihan moda transportasi, pengelolaan barang, hingga pengiriman barang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan (Ikasari dkk, 2022: 18). Evaluasi prosedur yang ada saat ini juga perlu dilakukan agar dapat ditemukan solusi yang tepat dalam mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

Lebih lanjut, penelitian ini akan berfokus pada bagaimana PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali dapat memperbaiki prosedur yang ada dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan memahami kelemahan-kelemahan yang ada dalam prosedur operasional, perusahaan dapat merumuskan kebijakan baru yang lebih efisien dan efektif. Penelitian ini juga akan

melihat bagaimana faktor eksternal, seperti perubahan regulasi, kondisi pasar, dan faktor lainnya, dapat mempengaruhi prosedur pengiriman barang di terminal cargo domestik (Anggraeni dkk, 2022: 8).

Mengingat pentingnya pengiriman barang dalam mendukung kelancaran distribusi barang antar kota atau antar pulau, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali dalam mengoptimalkan prosedur pengiriman barang (Firnanda dkk, 2024: 19). Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi perusahaan logistik lainnya dalam merancang prosedur operasional yang lebih baik dan efisien.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik mengambil judul penulisan laporan penelitian **“Prosedur Pengiriman Barang Melalui Terminal Cargo Domestik Pada Pt Angkasa Pura Logistik Cabang Bali”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, pokok permasalahan yang menjadi fokus adalah: bagaimana prosedur pengiriman barang melalui terminal kargo domestik di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali? Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur

tersebut, dan bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur pengiriman barang melalui terminal cargo domestik di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dan mencari solusi untuk meningkatkan efektivitas prosedur pengiriman barang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa, penelitian ini memberikan kesempatan untuk menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari di bangku kuliah dalam konteks dunia kerja, khususnya dalam bidang logistik dan manajemen operasional. Mahasiswa dapat memperoleh wawasan praktis mengenai proses pengiriman barang, tantangan yang dihadapi oleh perusahaan logistik, serta bagaimana prosedur operasional dapat ditingkatkan untuk mencapai efisiensi. Selain itu, penelitian ini juga dapat mengembangkan keterampilan

analisis, riset, dan komunikasi yang penting untuk pengembangan karier mahasiswa di masa depan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Bagi Politeknik Negeri Bali, penelitian ini dapat memperkuat hubungan kerjasama antara dunia pendidikan dan dunia industri, serta memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan sektor logistik di Bali. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kualitas kurikulum dan materi ajar yang relevan dengan kebutuhan industri logistik. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan peran aktif Politeknik Negeri Bali dalam mendukung perkembangan dan peningkatan kinerja perusahaan-perusahaan yang ada di Bali, sekaligus meningkatkan reputasi Politeknik sebagai institusi pendidikan yang berorientasi pada solusi praktis.

3. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, khususnya PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, penelitian ini memberikan insight yang berharga mengenai kelemahan dan potensi perbaikan dalam prosedur pengiriman barang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam merancang prosedur operasional yang lebih efisien, mengurangi kendala yang dihadapi dalam pengiriman barang, serta meningkatkan

kualitas layanan kepada pelanggan. Dengan memperbaiki proses pengiriman, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, menurunkan biaya operasional, dan pada akhirnya, meningkatkan daya saing di industri logistik.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, yang berlokasi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat pengiriman barang melalui terminal cargo domestik yang memiliki peran strategis dalam mendukung distribusi barang antar kota dan antar pulau di Indonesia. PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali memiliki fasilitas yang lengkap dan berperan penting dalam sektor logistik, sehingga menjadi tempat yang tepat untuk mengkaji prosedur pengiriman barang yang ada.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah prosedur pengiriman barang melalui terminal cargo domestik di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Prosedur ini mencakup seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam pengiriman barang, mulai dari penerimaan barang di terminal, proses sortir dan

pengepakan, pengangkutan menggunakan moda transportasi, hingga pengiriman barang ke tujuan akhir. Penelitian ini akan mengidentifikasi dan menganalisis langkah-langkah yang terlibat dalam prosedur tersebut untuk menemukan potensi perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.

3. Data Penelitian

a) Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif berfungsi untuk menggambarkan dan menganalisis prosedur operasional yang terjadi di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, serta kendala yang dihadapi dalam pengiriman barang.

b) Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber utama, yaitu melalui wawancara dan observasi yang dilakukan di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait, seperti staf operasional, manajer logistik, dan pelanggan. Observasi dilakukan dengan cara langsung

mengamati proses pengiriman barang di terminal cargo. Sumber data sekunder diperoleh dari dokumentasi perusahaan, laporan operasional, dan literatur yang relevan, seperti buku dan artikel yang membahas prosedur pengiriman barang dan manajemen logistik.

c) Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu:

(1) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan staf operasional dan manajer di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai prosedur pengiriman barang yang berlaku dan tantangan yang dihadapi dalam operasional sehari-hari.

(2) Observasi Langsung

Peneliti melakukan observasi langsung di lokasi penelitian untuk mempelajari secara langsung prosedur operasional yang dilakukan dalam pengiriman barang di terminal cargo. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman

yang lebih baik tentang alur kerja dan masalah yang mungkin timbul dalam proses tersebut.

(3) Studi Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan data sekunder melalui studi dokumentasi, termasuk laporan operasional, prosedur standar, dan literatur yang relevan mengenai pengiriman barang dan manajemen logistik.

4. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam dan rinci mengenai prosedur pengiriman barang yang berlaku di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti akan mengumpulkan data berupa informasi verbal dan narasi dari wawancara, observasi, serta studi dokumentasi untuk menggambarkan tahapan, aktivitas, serta tantangan dalam proses pengiriman barang. Hasil analisis ini akan memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan prosedur operasional dan membantu mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efisiensi dalam pengiriman barang.

dengan memasang kamera pengawas, penggunaan segel keamanan, serta prosedur pemeriksaan yang lebih ketat selama pengiriman dan saat barang tiba di gudang atau lokasi tujuan. Langkah-langkah ini membantu mengurangi risiko pencurian atau kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian.

a. Penyempurnaan Proses Dokumentasi dan Administrasi

Untuk mengatasi kesalahan administrasi, PT Angkasa Pura Logistik (APLog) Cabang Bali memperbaiki proses pencatatan data pengiriman dan pengisian dokumen. Penggunaan sistem digital yang terintegrasi dengan sistem manajemen pengiriman memungkinkan pengurangan kesalahan dalam pencatatan dan memastikan dokumentasi yang akurat serta cepat diakses.

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai prosedur pengiriman barang melalui terminal cargo domestik di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, dapat disimpulkan bahwa prosedur pengiriman barang telah berjalan dengan sistematis dan terstruktur. Proses pengiriman dimulai dari penerimaan barang, pengecekan kelengkapan dokumen, pengepakan dan pelabelan, proses pengangkutan ke terminal, pemeriksaan di terminal, hingga pengiriman ke tujuan akhir. Setiap langkah dilakukan dengan prosedur yang jelas untuk memastikan barang sampai dengan aman dan tepat waktu.

Namun, dalam proses pengiriman barang, beberapa kendala sering kali dihadapi, antara lain kesalahan penanganan (*mishandling*), keterlambatan pengiriman akibat faktor eksternal seperti cuaca buruk, kesalahan administratif, serta masalah terkait dengan kelengkapan dokumen. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, perusahaan telah mengambil berbagai upaya, termasuk peningkatan pelatihan karyawan, penggunaan teknologi pemantauan pengiriman, peningkatan kualitas pengepakan dan pelabelan, serta peninjauan kembali prosedur administrasi. Langkah-langkah preventif seperti peningkatan komunikasi dengan

pelanggan juga dilakukan untuk menjaga transparansi dan mengurangi ketidakpuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan timbulnya masalah dalam prosedur pengiriman special cargo melalui domestik udara Bali pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Sistem Teknologi Informasi

Untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi potensi kesalahan, disarankan untuk mengembangkan lebih lanjut sistem pelacakan pengiriman berbasis teknologi yang memungkinkan pemantauan secara real-time. Hal ini akan memudahkan identifikasi dan penyelesaian masalah selama proses pengiriman.

2. Peningkatan Pelatihan dan Keterampilan Karyawan

Mengingat pentingnya peran staf dalam menjalankan prosedur yang tepat, perusahaan harus terus meningkatkan kualitas pelatihan karyawan terkait penanganan barang dan prosedur operasional. Peningkatan keterampilan dalam penanganan barang dan pemahaman prosedur klaim akan mengurangi kesalahan yang dapat terjadi di lapangan.

3. Penguatan Proses Dokumentasi dan Administrasi

Pengelolaan dokumentasi dan administrasi yang lebih efisien dan terintegrasi dengan sistem digital akan membantu meminimalisir kesalahan administratif yang dapat menghambat kelancaran pengiriman. Penerapan sistem yang lebih modern dapat mengurangi ketergantungan pada proses manual.

4. Kolaborasi Lebih Lanjut dengan Mitra Pengiriman

Untuk memperluas jaringan dan mengatasi kendala dalam pengiriman ke daerah terpencil, disarankan untuk memperkuat kemitraan dengan berbagai penyedia jasa transportasi lain, baik melalui jalur darat maupun laut, guna memastikan pengiriman barang tetap lancar.

5. Meningkatkan Komunikasi dan Transparansi dengan Pelanggan

Komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan harus dijaga, terutama terkait dengan jadwal pengiriman dan kendala yang terjadi selama proses pengiriman. Memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Erangga, Fradana, & Albana, Faiz. 2024. "Penanganan Special Cargo Domestik Oleh Unit Cargo Service Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang." *Journal of Creative Student Research*, 2(4), 244–254.
- Ikasari, Anna Christina, & Mulyana, Asep. 2022. "Peranan Manajemen Logistik Dalam Proses Penerimaan (Inbound) Barang Pada PT. Sky Light Multitrada Tangerang." *Jurnal Sosial, Ekonomi Dan Humaniora*, 1(1), 14–19.
- Iskandar, Y. A. 2023. "Model Kualitas Layanan Terbaik untuk Pelanggan di Terminal Kargo Domestik Bandara Kualanamu." *JURMATIS (Jurnal Manajemen Teknologi Dan Teknik Industri)*, 5(2), 111–119.
- Jorina, C. C. D. P., & Widagdo, D. 2024. "Analisis Kapasitas Terminal Kargo Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Km 29 Tahun 2005 di Bandar Udara El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(3), 1229–1237.
- Muhammad Ridho Feby Firnanda, & Widagdo, Djoko. 2024. "Analisis Kinerja Empu Dalam Melaksanakan Prosedur Incoming Internasional Cargo Human Remains di Pt Angkasa Pura Logistik Cabang Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang." *Journal of Creative Student Research*, 2(4), 233–243.

- Nurzadqy, M. N., Munawar, N. A., & Suryawan, R. F. 2022. "Model Prosedur Pengiriman Barang Berbahaya Pada PT. Ensatama Travelindo Melalui Kargo Udara." *Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviassi*, 2(1), 46–55.
- Purnomo, F., Isha, N., Dzikri, M., Novianto, R., & Sahara, S. 2023. "Efektivitas Penggunaan Barcode Pada Sistem Pergudangan PT Multi Terminal Indonesia (Cargo Distribution Center - CDC Banda)." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(15), 136-141.
- Sabrilla, Fajariyani, & Awan. 2024. "Analisis Penanganan Incoming Cargo Domestik pada PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang." *MES Management Journal*, 3(2), 501–.
- Sheila Monica Anggraeni, & Rachmawati, Desiana. 2022. "Analisis Penanganan Kargo PT. Angkasa Pura Logistik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Jawa Timur." *BULLET: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(04), 681–685.
- Triwidiyanto, A., & Musyaffa, N. 2021. "Perancangan Aplikasi Penanganan Kargo Udara Berbasis Android Menggunakan Metode Waterfall." *Simpatik: Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika*, 1(1), 26–35.