



**PROSES PENANGANAN PENERIMAAN GENERAL CARGO  
DOMESTIK DI PT BTS CARGO**

DISUSUN

O

L

E

H

NAMA : NUR ISTIQOMAH  
NO. POKOK MHS : 083461390150001  
JURUSAN : USAHA PERJALANAN WISATA

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGAI PERSYARATAN TAHAP  
AKHIR DALAM MEMPEROLEH GELAR DIPLOMA TIGA (D.III)  
KEPARIWISATAAN

**AKADEMI PARIWISATA NASIONAL**

**JAKARTA**

**2011**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan hasil Praktek Kerja Lapangan disusun oleh :

Nama : NUR ISTIQOMAH

No. Pokok Mahasiswa : 083461390150001

Tempat Praktek Kerja di : PT.BTS CARGO

PT.BUANA TRANS SEANTERO

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Hasil Praktek Lapangan Akademik Pariwisata Nasional Jakarta.

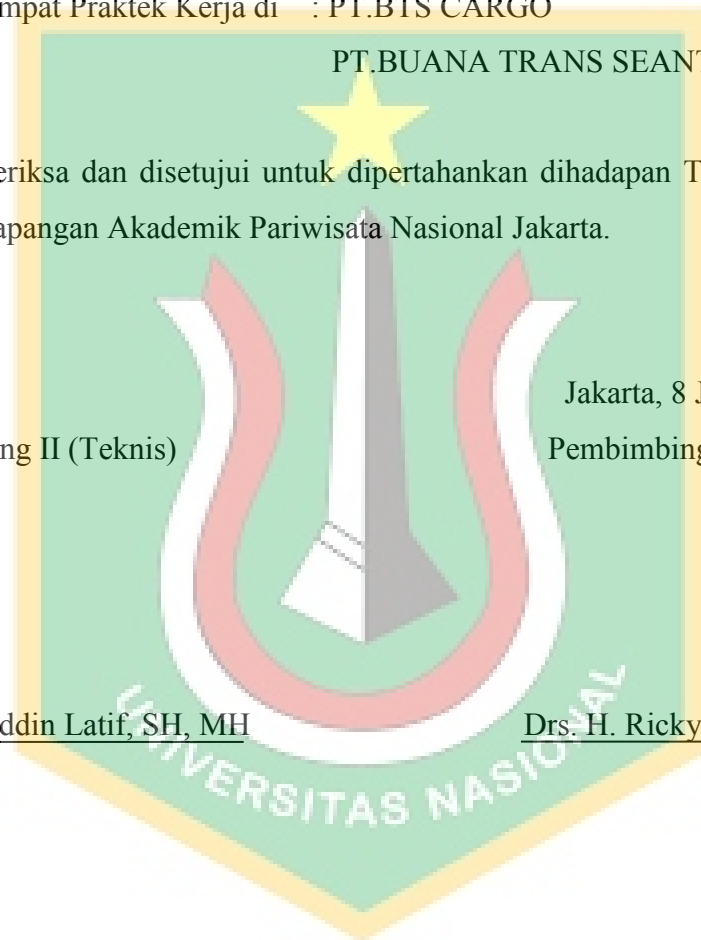
Pembimbing II (Teknis)

Jakarta, 8 Juni 2011

Pembimbing I (Materi)

B. Syarifuddin Latif, SH, MH

Drs. H. Ricky Soegiono, SH



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NUR ISTIQOMAH  
Nomor Pokok Mahasiswa : 083461390150001  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan hasil Praktek Kerja Lapangan yang berjudul :

**“PROSES PENANGANAN PENERIMAAN GENERAL CARGO  
DOMESTIK DI PT BTS CARGO”**

Adalah benar laporan hasil Praktek Kerja Lapangan yang saya tulis dan disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Diploma Tiga (D.III) Kepariwisata di Akademik Pariwisata Nasional.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa laporan hasil Praktek Kerja Lapangan ini merupakan hasil plagiat atau tidak disusun berdasarkan prosedur yang telah ditentukan, maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan atas tulisan ini atau sanksi akademik yang ditetapkan oleh pimpinan akademik.

Jakarta, 8 Juni 2011

Penulis


Nur Istiqomah

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan :

Tempat : Jakarta  
Disusun oleh : NUR ISTIQOMAH  
Nomor Pokok Mahasiswa : 083461390150001

Telah diujikan dan diterima oleh Tim Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan Akademi Pariwisata Nasional Jakarta Pada Tanggal 23 Juni 2011.

- 
- Tim Penguji
1. Drs. Polman Simanjuntak I (Teknis) 1. ....
  2. H.M. Tohir, SE, M.M, QIA II (Materi) 2. ....

Mengetahui

**Direktur Akademik Pariwisata Nasional**

Parjo Edi Purwanto, SE, M.M

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan praktek dengan baik. Dimana tugas akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul penulisan tugas akhir, yang penulis ambil adalah sebagai berikut :

### **“ Proses Penanganan Penerimaan General Cargo Domestik di PT BTS CARGO ”.**

Tujuan Penulisan tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (D.3) Akademi Pariwisata Nasional. Laporan ini di tujukan sebagai penerapan ilmu yang telah diperoleh penulis dengan menambah pengalaman kerja untuk dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak yang memerlukan.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Penulisan Karya Tugas Akhir ini, terutama kepada :

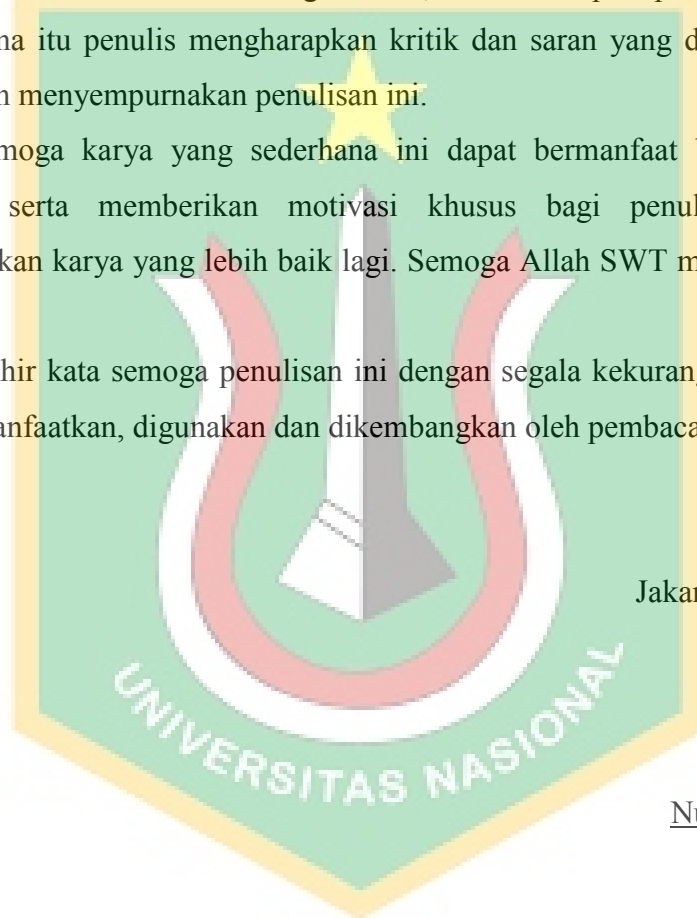
1. Bapak Parjo Edi Purwanto, SE, M.M selaku Direktur Akademi Pariwisata Nasional.
2. Bapak B. Syarifuddin Latif, SH, MH selaku pembimbing teknis, yang telah membantu dalam teknis penulisan laporan ini.
3. Bapak Drs, H.Ricky Soegiono, SH selaku pembimbing materi, yang telah membantu dalam materi penulisan laporan praktek kerja ini.
4. Seluruh staff/karyawan/dosen di lingkungan Akademi Pariwisata Nasional.
5. Kepada seluruh staff PT BTS Cargo.
6. Kedua orang tua tercinta “Mamah dan Aba” yang selalu mendoakan, memberikan semangat, kasih sayang, perhatian dan materi yang sangat besar.
7. Kepada Kakak-kakak ku yang saya cintai dan teman dalam bermain dirumah.
8. Untuk keluarga besar penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Arya Saputra yang sudah meluangkan waktunya, serta banyak membantu dalam penulisan ini dan sumber inspirasi penulis.

10. Untuk teman-teman jurusan Usaha Perjalanan Wisata tahun 2008 yang semoga tetap kompak dan bersama-sama dalam bermain.
11. dan kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam laporan karya tugas akhir ini, penulis hanturkan terima kasih banyak atas segala saran dan dukunganya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan ini baik dari segi materi, teknis maupun penyajian bahannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun untuk lebih menyempurnakan penulisan ini.

Semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca serta memberikan motivasi khusus bagi penulis untuk dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi. Semoga Allah SWT meridhoi penulisan ini, Amin.

Akhir kata semoga penulisan ini dengan segala kekurangannya yang ada, dapat dimanfaatkan, digunakan dan dikembangkan oleh pembaca.



Jakarta, 8 Juni 2011

Penulis

Nur Istiqomah

## DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pernyataan .....	ii
Lembar Pengesahaan.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi.....	vi
Lampiran – Lampiran .....	viii
BAB I      PENDAHULUAN .....	1
A.   Latar Belakang .....	1
B.   Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	3
C.   Teknik Pengumpulan Data.....	4
D.   Sistematika Penulisan .....	5
BAB II     GAMBARAN UMUM.....	7
A.   Sejarah Singkat PT BTS Cargo.....	7
B.   Sarana dan Prasarana .....	10
C.   Struktur Organisasi .....	13
BAB III    PROSES PENANGANAN PENERIMAAN GENERAL CARGO DOMESTIK DI PT BTS CARGO .....	15
A.   Struktur Organisasi Cargo Department.....	15
B.   Pembagian Tugas .....	16
C.   Alur Proses Pengiriman Cargo Domestik.....	17
D.   Prosedur Penanganan Penerimaan General Cargo.....	18
E.   Pengertian Cargo dan Jenis-Jenis Cargo.....	21
F.   Terjadinya Lost Cargo dan Damage Cargo.....	27
G.   Dokumen Cargo .....	29
H.   Temuan.....	31

BAB IV	PENUTUP .....	32
	A. Kesimpulan .....	32
	B. Saran.....	33

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN – LAMPIRAN





## Lampiran – lampiran

- Surat Muatan Udara (SMU)
- Cargo manifest
- Surat pemberitahuan Ekspor barang
- Surat Pemberitahuan Tentang Isi (PTI)
- Sertifikat kesehatan tumbuhan
- Label barang



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Negara Indonesia terdiri dari beberapa ribu pulau yang letaknya masing-masing saling berjauhan, sehingga untuk menjangkau pulau tersebut dibutuhkan jasa transportasi.

Transportasi adalah sarana untuk mengangkut penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain baik darat, laut maupun udara. Kebutuhan akan angkutan penumpang tergantung fungsi bagi kegunaan seseorang. Seseorang dapat mengadakan perjalanan untuk keperluan pribadi atau usaha. Jadi peranan transportasi sangatlah dibutuhkan oleh manusia untuk mempermudah aktifitas atau mobilitas mereka dari satu tempat ke tempat lain dengan jarak yang sulit ditempuh. Agar kegiatan tersebut berjalan dengan baik maka transportasi harus didukung sarana dan infrastruktur yang baik serta memadai, seperti jalan raya, rel kereta api, bandara, pelabuhan yang juga memenuhi syarat kelayakan guna terciptanya keamanan dan keselamatan serta kelancaran kegiatan bagi penumpang dan modal transportasi tersebut.

Jasa transportasi yang menjadi pilihan pelaku bisnis untuk pengangkutan produk-produknya adalah jasa transportasi udara, karena jasa ini mempunyai beberapa keunggulan, yaitu dapat tiba ditempat tujuan dalam waktu yang singkat, dapat mengurangi resiko kerusakan dan kehilangan dari barang-barang yang diangkut. Setiap modal transportasi memiliki keunggulan dan kelemahan, tinggal bagaimana keunggulan yang dimiliki oleh setiap modal transportasi dapat dikelola

dan dimaksimalkan dengan baik. Kegiatan pengiriman maupun penerimaan barang *cargo* yang terjadi di dalam gudang memiliki prosedur-prosedur yang harus diterapkan baik untuk seorang petugas *cargo* bahkan juga untuk pengirim barang *cargo*.

Dengan adanya kebutuhan jasa pengiriman dan penerimaan barang maka PT Garuda Indonesia mencoba untuk memenuhi kebutuhan para *customer*. PT Garuda Indonesia merupakan perusahaan yang menangani penumpang, bagasi, *cargo* dan pos serta moda transportasi itu sendiri pada saat *pre in flight and post flight*.

Prosedur pengiriman dan penerimaan barang dilakukan di tiap unit yang ada di gudang *cargo* dimana unit-unit tersebut merupakan satu kesatuan dari kegiatan *cargo*. Tiap unit memiliki peran penting yang dapat menentukan kelancaran pengiriman dan penerimaan barang *cargo* di gudang.

Barang *cargo* yang diangkut, secara umum terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu *general cargo* (barang umum), *special cargo* (barang khusus) dan *dangerous goods* (barang berbahaya). Barang-barang tersebut dibagi beberapa jenis guna memudahkan dalam penyimpanan dan penanganan serta penempatan pada saat *loading* ke pesawat lalu dikirim dan tiba ditempat tujuan.

Untuk pengiriman dan penerimaan *cargo* yang termasuk didalam kategori *general cargo* ataupun *cargo* yang tidak memerlukan penanganan khusus baik itu *cargo* domestik maupun internasional penanganannya pun tetap harus ditangani dengan baik agar tidak terjadi kerusakan terhadap barang *cargo* tersebut.

Di dalam melakukan penerimaan barang *cargo* terdapat prosedur serta dokumen-dokumen yang diperlukan. Melihat uraian diatas, penulis tertarik untuk menuliskannya dalam sebuah laporan yang berjudul “**Proses Penanganan Penerimaan General Cargo Domestik di PT BTS Cargo**”.

## **B. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

1. Tujuan penulisan
  - a. Untuk mengetahui permasalahan apa saja yang timbul dalam proses penanganan penerimaan *general cargo* domestik di PT BTS Cargo.
  - b. Untuk mengetahui apa saja yang dilakukan PT BTS Cargo dalam mengatasi permasalahannya yang dihadapi dalam proses penanganan *general cargo* domestik.
  - c. Untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Diploma III (D-3) Kepariwisataaan.
  - d. Bentuk pertanggung jawaban dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT Buana Trans Seantero (BTS) Cargo.
  - e. Memberikan gambaran tentang penangan penerimaan *general cargo* domestik di PT BTS Cargo.
  - f. Bahan perbandingan materi yang diperoleh dari akademi dengan hasil pelaksanaan yang dilakukan ditempat Praktek Kerja Lapangan.

## 2. Manfaat bagi penulisan

- a. Memberikan tambahan ilmu pengetahuan tentang *Air Cargo* khususnya di dalam penerimaan *general cargo* domestik.
- b. Dapat mengetahui bagaimana menangani permasalahan di dalam proses penanganan penerimaan *general cargo* domestik.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Setelah melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara :

#### 1. Studi Kepustakaan

Yaitu dengan cara mengambil informasi dari buku – buku panduan, seperti : *Ground Handling*, *Dasar – dasar Cargo*, *Cargo Manual Book*, *Basic Air Cargo* dan lain – lain yang berhubungan dengan laporan hasil Praktek Kerja Lapangan (PKL).

#### 2. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke gudang *cargo* Garuda Indonesia tentang proses penanganan *general cargo* domestik yang dilakukan PT BTS Cargo, kemudian mencatat dengan cermat dari hasil pengamatan tersebut sebagai penunjang hasil Laporan Praktek Kerja Lapangan.

### 3. Wawancara

Yaitu melakukan tanya jawab langsung kepada staff yang ada di bagian Cargo Domestik PT Garuda Indonesia dan PT BTS Cargo.

#### D. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan Penulisan Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan ini, penulis membagi ke dalam 4 (empat) bab dengan sistematika sebagai berikut :

##### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan tentang latar belakang, tujuan penulisan, teknik pengumpulan data dan sistematika penulisan.

##### BAB II GAMBARAN UMUM

Dalam bab ini berisikan tentang sejarah singkat PT BTS Cargo dan PT Garuda Indonesia dan perkembangan sarana prasarana atau fasilitas yang dimiliki serta struktur organisasinya

##### BAB III Proses Penanganan Penerimaan *General Cargo* Domestik di PT BTS CARGO

Dalam bab ini dikemukakan tentang proses serta pembahasan atas permasalahan yang terjadi di dalam *cargo area/gudang cargo* dalam kegiatan penanganan penerimaan *general cargo* domestik.

#### BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari pembahasan pada bab – bab sebelumnya dan saran penulis atas kelemahan–kelemahan yang ditemukan guna perbaikan dimasa yang akan datang.



## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### A. Sejarah Singkat PT BTS Cargo

PT BUANA TRANS SEANTERO (BTS) didirikan pada Selasa tanggal 14 Maret 1989. Atas nama pemilik Tn.Dokterandus Wiryanto. Dengan akta No. 48 yang dibuat oleh Zulfikar, S.H, notaris di Medan. Dan kemudian diubah dengan akta pendirian No. 6 yang dibuat oleh Martina, S.H tertanggal 7 Agustus 2009. Akta ini disetujui oleh Menteri Kehakiman dengan No. Surat Keputusan : C-94.HT.03.02-TH.2003 Tertanggal 27 Januari 2003.

BTS adalah adalah sebuah perusahaan *cargo service* Biro jasa dan transportasi yang berpusat di Medan alamat jalan Brigjend Katamso No. 29B Medan-Indonesia. BTS Membangun usaha bisnis jasa titipan (*courier service*) di Indonesia (*domestic*) dan dunia (*world wide*) dalam rangka menunjang pembangunan Negara Indonesia, khususnya di Bidang jasa titipan (*courier service*) dan jasa transportasi (*freight forwarder*) yang handal dan professional. Didirikan tahun 1989. Kemudian BTS Medan membangun cabang BTS Cargo di Jakarta yang beralamat jalan Pecenongan no.56 Jakarta Pusat-Indonesia.

#### 1. Visi & Misi BTS CARGO

Visi Perusahaan

Membangun usaha bisnis jasa titipan (*courier service*) di Indonesia (*domestic*) dan dunia (*worldwide*) dalam rangka menunjang pembangunan



Negara Indonesia, khususnya di Bidang jasa titipan (*courier service*) dan jasa transportasi (*freight forwarder*) yang handal dan professional.

Penjelasan :

1. Membangun bisnis jasa titipan / jasa kurir / *courier service* / *express service*.
2. Mengembangkan jasa transportasi (*freight forwarder*).

Misi Perusahaan

Menjadi pemimpin (*leader*) usaha bisnis jasa titipan (*courier service*) di Indonesia, dengan mengacu pada kepuasan dan kepercayaan pengguna jasa titipan (*customer's satisfaction and reliability*).

Penjelasan :

1. Jasa titipan / jasa kurir / *courier service* / *express service* terkemuka.
2. Memberikan pelayanan jasa angkutan udara yang berkualitas dan berorientasi kepada kepuasan pengguna jasa yang terintegrasi dengan perdagangan, transportasi dan industri pengolahan secara profesional.

Motto Perusahaan

Antar – jemput (*pick up*), transit (*forwarder*), dan antar (*delivery*), kiriman (*shipment*), dengan cepat (*express*), tepat waktu (*on time*), dan benar (*success*).

Penjelasan :

1. Antar – jemput (*pick up and delivery*) serta penerusan (*transit*) kiriman.
2. Dengan cara yang cepat, tepat dan benar.
3. Sesuai prosedur baku.

Strategi Perusahaan

Keberhasilan antar – jemput dan penerusan (*pick up, delivery dan transit*), kepuasan pelanggan (*customer's satisfaction*) dan ketepatan informasi (*accurate information*).

Penjelasan :

1. 100 % antar – jemput dan *transit* / penerusan alat angkutan
2. 100 % ketepatan informasi
3. 100 % kepuasan pelanggan.

## 2. Maksud dan tujuan dari pembangunan PT BTS

- a. Mendirikan dan menjalankan perusahaan *cargo service* Biro jasa dan transportasi.
- b. Mendirikan dan menjalankan perusahaan pemberian jasa konsultan.
- c. Bertindak sebagai agen, grosir, *supplier*, pengecer dan distributor dari perusahaan-perusahaan lain.
- d. Berdagang seumumnya dalam arti kata yang seluas-luasnya termasuk dalamnya perdagangan *export, import*, interinsuler dan lokal baik atas tanggungan sendiri maupun atas tanggungan orang lain.

- e. Mengusahakan perwakilan atau keagenan dari perusahaan-perusahaan atau perseroan-perseroan lain baik dari dalam negeri maupun luar negeri.

#### E. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana yang dimiliki dalam rangka mendukung pelayanan

kepada konsumen yaitu :

1. Ruko
2. Ruang *meeting*
3. Ruang kasir
4. Gudang
5. Lahan parkir yang cukup
6. Mesin *fotocopy* yang berada di setiap bagian perkantoran
7. *Air conditioner* (AC), alat tulis kantor, meja dan kursi.
8. *Telephone fax*
9. Mesin *print*
10. Alat transportasi barang cargo
11. Telepon yang tersedia di setiap ruangan
12. Alat untuk mengukur berat barang.

Sarana kerja yang menjadi pendukung proses kerja dan pelayanan di BTS

Cargo diantaranya :

1. Ruko

Fasilitas ruko PT BTS Cargo memiliki empat lantai, tiap lantai yang dipergunakan memiliki kegunaan masing-masing. Lantai pertama digunakan untuk divisi ticketing dan gudang untuk penerimaan maupun pengiriman barang. Lantai kedua digunakan untuk ruangan Branch Manager, divisi *cargo* dan divisi accounting. Lantai ketiga digunakan untuk ruangan direksi dan komisaris serta ruang meeting, lantai empat digunakan untuk gudang serta kamar untuk karyawan yang menginap.

2. Komputer

Untuk memudahkan pendataan barang masuk dan keluar, serta Carega yaitu sistem komputerisasi yang memudahkan pemesanan tempat, pengiriman data barang, *route*, status barang, dan jumlah barang.

3. *Telephone fax*

Digunakan untuk berkomunikasi, juga digunakan untuk menerima informasi jadwal penerbangan terbaru, kondisi, jenis, jumlah barang *cargo* yang akan tiba.

4. Mobil *box*

Digunakan untuk mengambil barang digudang *cargo* bandara dan untuk mengirim barang.

5. Sepeda motor

Digunakan untuk mengambil dokumen-dokumen pelengkap barang *cargo* dan mengirim barang.

6. Timbangan

Untuk menimbang barang *cargo* dalam penyesuaian dokumen, sehingga tidak terjadi *over weight*.

7. Tali (*strep*), plastik, kardus, dan karung

Yaitu berfungsi untuk menguatkan dan menutup susunan *cargo* serta untuk menghindari dari hal-hal yang tidak diinginkan.

8. *Customer Service*

*Customer service* ini diadakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terbaik yang setiap saat diharapkan dapat lebih membantu pelanggan (*Shipper* dan *Consignee*) BTS Cargo untuk mengetahui informasi dan juga bagi yang ingin melakukan reservasi, tanpa harus mendatangi PT Garuda Indonesia SBU (Strategi Bisnis Unit) Cargo Bandara Soekarno Hatta.

9. Gudang *cargo*

Di BTS Cargo kegiatan yang telah mempersiapkan segala sesuatunya dengan sebaik mungkin seperti mengepack barang yaitu dengan memiliki fasilitas kantor sendiri yang berada di gudang BTS Cargo.

## F. STRUKTUR ORGANISASI

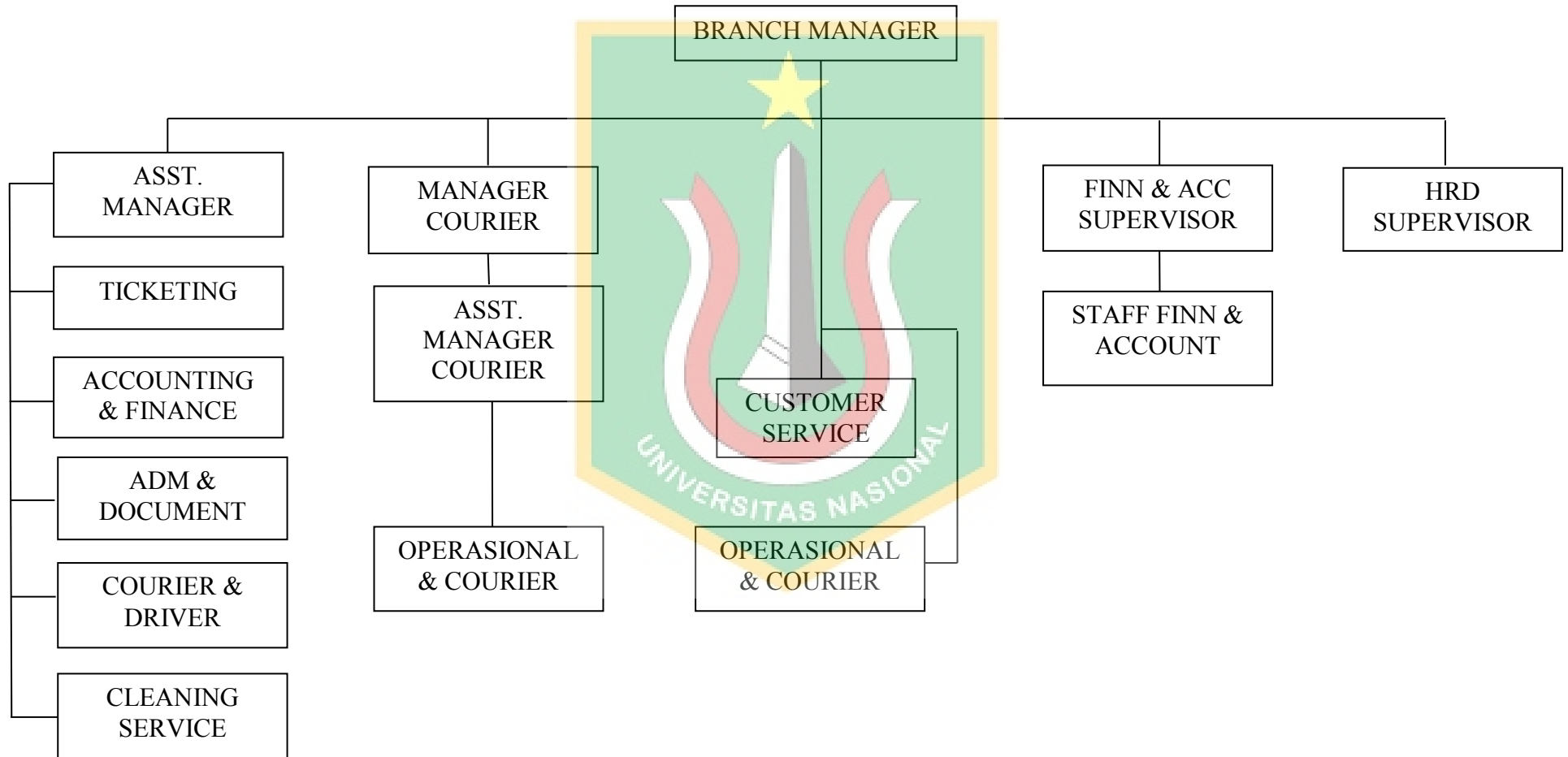
Struktur Organisasi adalah suatu bagian yang terdiri dari berbagai macam bagian berdasarkan pola yang disesuaikan dengan bidang dan kegunaan perusahaan masing-masing yang menghubungkan wewenang serta tanggung jawab yang ada dalam organisasi tersebut.

Dalam suatu Perusahaan struktur organisasi sangat memegang peranan penting, karena dengan adanya struktur organisasi akan tercipta sistem kerja yang baik dan pembagian tugas yang berkesinambungan sesuai dengan keahliannya masing-masing, sehingga dapat menunjang jalannya suatu operasional yang baik.

Struktur organisasi PT BTS Cargo Jakarta dapat dilihat di halaman selanjutnya.



## STRUKTUR ORGANISASI



### BAB III

## PROSES PENANGANAN PENERIMAAN GENERAL CARGO DOMESTIK DI PT BTS CARGO

### A. Struktur Organisasi Cargo Department

Didalam suatu perusahaan struktur organisasi bagian juga memegang peranan penting, karena dengan adanya struktur organisasi bagian yang baik akan menimbulkan kerja sama yang baik pula diantara komponen perusahaan dan suasana kerja yang nyaman.

Struktur organisasi Cargo Department adalah bagian penting dari struktur organisasi PT BTS Cargo Jakarta karena merupakan produk utama dari perusahaan tersebut adalah menawarkan pengiriman domestik maupun Internasional. Struktur organisasi BTS Cargo dapat dilihat dibawah ini.

#### STRUKTUR ORGANISASI CARGO DEPARTMENT





## B. Pembagian Tugas

### 1. Branch Manager

Tugas dan tanggung jawab *Branch Manager* adalah :

- a. Bertugas memimpin dan mengatur setiap pekerjaan yang dikerjakan oleh para staff
- b. Mengontrol dan Mengevaluasi kinerja staff
- c. Memonitoring sistem kerja divisi terkait
- d. Merencanakan, mengorganisasikan dan bertanggung jawab atas kinerja *cargo* department.

### 2. Customer Service

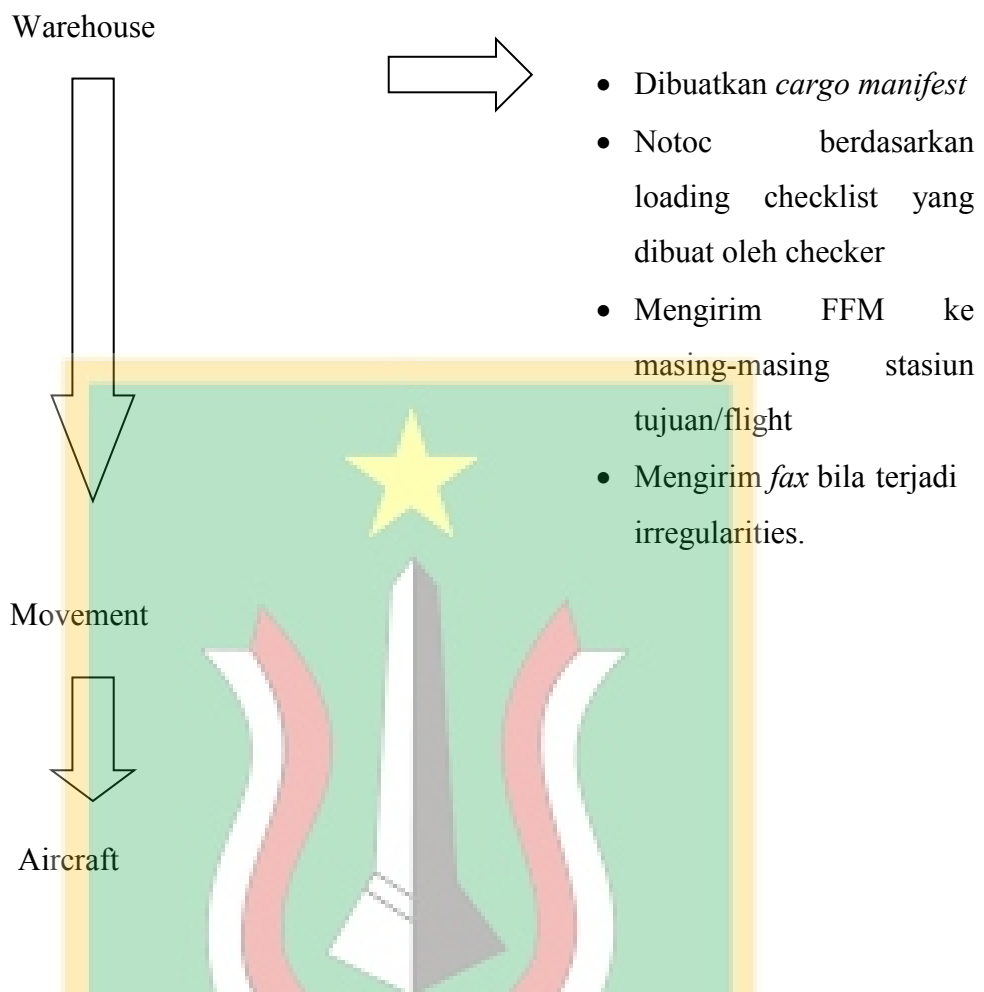
- a. Bertugas melayani reservasi pengiriman barang dari pelanggan
- b. Bertugas untuk mengecek pembukuan pengiriman barang yang sudah dimasukkan kedalam sistem
- c. *Reservation cargo* ke Garuda sesuai dengan tujuan kiriman barang.

### 3. Operasional & Courier

- a. Mengurus pengambilan barang kiriman di gudang *cargo* bandara
- b. Mengambil barang yang akan dikirim dan mengantar barang
- c. Bertugas mengisi SMU sebelum barang dikirim ke bandara
- d. Menimbang dan mempacking barang yang akan dikirim.

### C. Alur Proses Pengiriman Cargo Domestik





#### D. Prosedur Penanganan Penerimaan *General Cargo*

Dalam proses penanganan *incoming cargo*, dibagi menjadi tiga tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan dan penyelesaian, dimana prosedurnya adalah sebagai berikut :

##### 1. Persiapan

a. Melihat *schedule flight* yang berisi:

- 1) *Airline* yang digunakan
- 2) Jadwal kedatangan pesawat yang mengangkut *cargo*
- 3) *Flight Number*

b. Petugas *cargo* harus melihat *FFM (Freight Forwarding Message)* melalui sistem untuk mengetahui :

- 1) Jenis *cargo*
- 2) Jumlah *cargo*
- 3) Berat *cargo*
- 4) *Transit cargo*
- 5) *Irregularity*, bila ada

c. Info ke penerima bila ada kiriman khusus.

## 2. Pelaksanaan

a. Petugas memeriksa kelengkapan dokumen – dokumen yang menyertai *cargo* tersebut, seperti :

- 1) SMU (Surat Muatan Udara) untuk kiriman domestik
- 2) *Cargo Manifest*
- 3) Dokumen transit untuk *transit cargo*.

b. Bawa *cargo* ke gudang untuk melakukan pembongkaran

c. Pembongkaran dan penyimpanan barang

- 1) Khusus untuk *cargo* yang di kirim dengan menggunakan pesawat *wide body* periksa nomor ULD (*Unit Load Device*) sebelum proses pembongkaran.
- 2) Memeriksa barang disesuaikan dengan *cargo manifest*, apakah *cargo* yang diterima sesuai dengan jumlah *cargo* yang terdaftar di *manifest*.

- 3) Sesuaikan nomor SMU yang terdaftar di *cargo manifest* dengan nomor SMU tertulis di *cargo*.
  - 4) Periksa keterangan yang ditulis pada barang sesuai dengan SMU seperti alamat pengirim dan penerima, *airport* yang dituju, jumlah koli dan berat *cargo*.
  - 5) Pisahkan menjadi satu tempat untuk *cargo* yang nomor SMU-nya sama agar mudah pengembaliannya.
  - 6) Menempatkan barang-barang yang belum diambil oleh penerima di lokasi yang telah ditentukan, agar tidak terkumpul dengan *cargo* yang baru tiba.
- d. Penanganan barang-barang transit
- 1) Barang-barang *transit* agar segera diserahkan ke bagian terkait berikut dokumen yang menyertainya.
  - 2) Apabila terjadi *transshipment* (barang yang baru terkirim sebagian) maka barang tersebut baru boleh diserahkan apabila barang tersebut sudah lengkap.

### 3. Penyelesaian

- a. Bila ditemukan ada *irregularities* maka petugas segera mengirimkan *fax* ke stasiun asal *cargo* tersebut.
- b. Pembuatan NOA (*Notice Of Arrival*), yaitu pemberitahuan kedatangan barang dibuat sesuai dengan SMU.

c. Pengambilan barang, memastikan bahwa penerima membawa surat pemberitahuan kedatangan barang dan KTP asli, *passport* asli dan jika diwakilkan harus membawa surat kuasa asli dari pemilik barang dan juga pemilik barang harus menginformasikan terlebih dahulu ke PT BTS Cargo bahwa barang tersebut akan diambil oleh orang lain dan memberitahukan identitas orang yang mengambil.

d. Pembuatan surat jalan.

e. Memproses sewa gudang.

f. *Recheck* barang sebelum diserahkan ke *consignee* sesuaikan dengan SMU (Surat Muatan Udara) dan sesuaikan surat jalannya.

g. Bila sudah sesuai dengan prosedur dan tidak ada masalah maka barang tersebut baru bisa diserahkan ke *consignee* (penerima barang).

#### **E. Pengertian Cargo dan Jenis-jenis Cargo**

Menurut Suharto Abdul Majid dan Eko Probo D. Warpani ( 2009 : 95 ) *cargo* adalah :

“Semua barang (*goods*) yang dikirim melalui udara (pesawat), laut (kapal) atau darat (truk kontainer) yang biasanya untuk diperdagangkan, baik antar wilayah/kota di dalam negeri maupun antarnegara (internasional) yang dikenal dengan istilah ekspor-impor. Apa pun jenisnya, semua barang kiriman kecuali benda-benda pos dan bagasi penumpang baik yang diperdagangkan (*ekspor-impor*) maupun untuk

keperluan lainnya (nonkomersial) dan dilengkapi dengan dokumen pengangkutan (SMU atau *Air Waybill*)”.

Di dalam melakukan pelayanan di gudang, unit kargo membagi 3 unit pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan *Outbound* : Pengiriman barang dari Jakarta keluar kota/wilayah.
2. Pelayanan *Inbound* : Pengiriman barang dari daerah ke tempat tujuan yaitu Jakarta.
3. Pelayanan Transit : Barang yang sebelum sampai ditempat tujuan barang tersebut singgah sementara di kota lain yang bukan tempat tujuan.

#### **Jenis – jenis Layanan Pengiriman Cargo**

Ada 4 (empat) jenis layanan pengiriman cargo, yaitu terdiri dari :

##### *1. Door to door*

Adalah kiriman yang akan dikirim dijemput kealamat pengirim dahulu, dan kemudian kiriman langsung diantar kealamat penerima.

##### *2. Door to port*

Adalah kiriman yang akan dikirim dijemput kealamat pengirim dahulu, dan kemudian kiriman sampai di bandara tempat tujuan pengirim lalu penerima mengambil barang kiriman tersebut di bandara.

### 3. *Port to door*

Pengirim mengantarkan barang kirimannya ke bandara dan kemudian kiriman langsung diantar kelamat penerima.

### 4. *Port to port*

Pengirim mengantarkan barang kirimannya ke bandara dan kemudian kiriman sampai di bandara tempat tujuan pengirim lalu penerima mengambil barang kiriman tersebut di bandara.

## Jenis-jenis Cargo

Di dalam pengangkutan melalui pesawat udara, *cargo* dibagi beberapa jenis, untuk memudahkan di dalam penanganan dan juga untuk keamanan serta keselamatan di dalam penerbangannya.

### 1. *General Cargo*

Yaitu barang yang tidak memerlukan penanganan khusus dan persyaratan khusus di dalam penanganannya. *General cargo* juga merupakan barang yang tidak mudah rusak atau busuk dan tidak membahayakan orang atau barang lain yang berada didekatnya. Di dalam pengangkutannya *cargo* ini mudah diangkut ke dalam pesawat, bisa di taruh di bulk untuk pesawat *narrow body* ataupun dengan *pallet* dan *container* bila pesawat tersebut *wide body*. Walaupun tidak begitu memerlukan penanganan khusus, di dalam pengangkutannya *general cargo* juga harus memiliki kemasan yang kuat dan rapi dan



diberi *label* karena hal ini sudah merupakan ketentuan dan juga untuk menghindari kerusakan.

Contohnya : Kain, *Spare part*, TV dan lain-lain.

Perhitungan Tarif Barang Umum General Cargo :

- a. Tarif minimum : 10 kg, berat 10 kg x tarif per kg
- b. Tarif sesuai berat : *Actual/Volume Weight* tarif yang berlaku (diambil atau dipakai mana yang terberat antara keduanya).

Perhitungan tarif *general cargo* atau barang umum ditetapkan berdasarkan berat kotak barang dan *actual weight* atau berat volume (*volume weight*) yaitu berat yang dihitung berdasarkan dimensi dari tersebut dengan ketentuan mana yang lebih besar yang akan dikenakan.

## 2. *Special Cargo*

Adalah barang yang memerlukan penanganan khusus dan persyaratan khusus di dalam penanganannya, barang *special cargo* biasanya mudah rusak dan harus segera ditangani bila sudah sampai gudang. Sebelum melakukan pengiriman, barang *special cargo* harus mendapat izin dari pihak yang terkait untuk dapat dibawa ke tempat tujuan. *Special cargo* dapat digolongkan menjadi beberapa macam, diantaranya :

a. *Live Animal (AVI)*

barang kiriman atau komoditi berupa binatang hidup yang akan dipergunakan untuk dikonsumsi, diperdagangkan atau dijadikan sebagai binatang peliharaan.

Di dalam pengirimannya ada beberapa hal yang harus diperhatikan

seperti cara pengepakan yang memungkinkan binatang tersebut dapat bernafas, lantai dari kandang hewan tidak bocor, persediaan makanan selama perjalanan, kandang harus memiliki kunci agar binatang tersebut tidak dapat keluar.

Contoh : Kucing, Anjing, Ikan , Kura-kura dan lain-lain.

a. *Perishable Goods (PER)*

Barang kiriman yang mudah rusak biasanya karena peka terhadap udara, cahaya dan zat lainnya.

Contoh : Sayuran, buah, makanan, bunga segar.

b. *Human Remain (HUM)*

Barang kiriman berupa tubuh manusia (jenazah) yang dikirim dengan menggunakan jasa *cargo*. Pengirim *human remain* juga ada yang berupa abu jenazah.

c. *Valuable Things (VAL)*

Merupakan barang yang memiliki nilai/harga tinggi yang ditetapkan oleh seorang pengirim, seperti berlian, emas, sertifikat, bank note dan sebagainya. Di dalam pengiriman biasanya barang-barang tersebut diasuransikan oleh pengirim.

d. *Heavy Cargo* (HEA)

Adalah barang yang termasuk kedalam *cargo* berukuran besar dan berat yang melebihi 150kg, karena itu membutuhkan tempat yang lebih besar dan juga memperhitungkan daya tekan lantai pesawat dari berat tersebut.

Contoh : Mesin pesawat, sparepart pesawat, mobil, dan lain-lain.

g. *News Paper* (NWP)

Adalah pengiriman barang yang termasuk surat kabar, majalah, pengiriman post. Barang ini harus dikirim sebelum batas waktunya habis penerbitan, karena apabila terjadi keterlambatan akan mempengaruhi nilai jual, karena itu barang tersebut harus cepat dikirim.

Contoh : Surat kabar, majalah, dan lain-lain

3. ***Dangerous Goods***

Adalah barang yang menimbulkan bahaya terhadap kesehatan manusia, keselamatan properti pesawat ataupun membahayakan perjalanan penerbangan tersebut.

Di dalam penerimaan dan pengirimnya pun harus sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh IATA dan juga di tangani oleh orang yang telah berpengalaman dan memiliki *license* untuk barang tersebut.

## F. Terjadinya Lost Cargo (hilang) dan Damage Cargo (rusak)

Pada umumnya kasus yang terjadi di dalam pelayanan *cargo* akan terlihat pada saat barang *cargo* tersebut tiba di stasiun tujuan akhir, dari sini dapat diukur atau dinilai bagaimana kinerja karyawan tersebut.

Berdasarkan pengamatan penulis ketika melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT BTS CARGO, maka telah diketahui tentang penyebab terjadinya *irregualirity* (kejanggalan atau penyimpangan terhadap barang *cargo*) seperti kehilangan dan kerusakan *cargo*, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Penyebab – penyebab *lost cargo* (hilang)
  - a. *Cargo* masih tertinggal di gudang tempat asal *cargo*, karena banyaknya barang di gudang asal *cargo* dan penempatan barang yang tidak teratur membuat petugas mengalami kesulitan dalam mencari *cargo* tersebut yang dapat mengakibatkan barang tidak terkirim.
  - b. Barang *cargo* masih tertinggal di pesawat, hal ini terjadi karena *porter* (pengangkat barang) lupa menurunkan barang *cargo* dan juga petugas *cargo* tidak memeriksa kembali jumlah *cargo* pada saat *cargo* tersebut di *Air Side Area*.
  - c. Ada salah penempatan kargo ke ULD (*Unit Load Device*) atau tidak sesuai tujuan *cargo*, jadi *cargo* terbawa ke kota lain. Hal ini terjadi karena pada saat menaikkan *cargo* ke ULD petugas tidak

menyesuaikan nomor ULD tersebut dengan data yang ada di *manifest*.

- d. *Label cargo* terlepas sehingga tidak tahu harus dibawa kemana. Biasanya *label cargo* terlepas pada saat penyimpanan di gudang asal *cargo*, *cargo* tersebut tertumpuk dengan *cargo* lain yang menyebabkan *label cargo* terlepas.

2. Penyebab-penyebab *damage cargo* (rusak) :

- a. Pada saat penyimpanan barang di gudang petugas tidak memperhatikan *label cargo* jadi barang ditaruh dengan cara dilempar, hal ini juga sering terjadi pada saat *loading* ke pesawat yang dilakukan oleh *porter* akibatnya *cargo* tersebut rusak.
- b. *Cargo* tersebut tertumpuk oleh *cargo* lain, tidak semua *cargo* yang dikirim dikemas dengan baik dan kuat sehingga dapat menyebabkan kerusakan. Penumpukkan *cargo* biasa terjadi pada saat di gudang dan di *compartement* pesawat.
- c. Faktor cuaca, *cargo* harus stand by di *Air Side Area* sekitar 2 jam sebelum keberangkatan, jadi pada saat itulah *cargo* terjemur baik terkena hujan ataupun terkena sinar matahari yang menyebabkan kerusakan pada *cargo*.

Dampak dari hilang atau rusaknya *cargo* bagi perusahaan, antara lain sebagai berikut :

- 1) Perusahaan akan menerima *complaint* dari berbagai pihak baik itu dari pemilik barang maupun pelanggan.
- 2) Perusahaan akan terkena *claim* atas barang-barang tersebut dan ini merupakan biaya tambahan yang seharusnya tidak terjadi.
- 3) Kualitas perusahaan akan menurun di mata pelanggan akibat kejadian tersebut.
- 4) Pelanggan merasa ragu untuk menggunakan jasa perusahaan lagi karena tidak adanya jaminan keamanan terhadap barang *cargo* tersebut.

## G. Dokumen Cargo

### 1. Surat Muatan Udara (SMU)

Dokumen *cargo* yang terpenting, yang diterbitkan oleh maskapai penerbangan atau agen rekan yang ditunjuk dan tidak bisa dipindah tangankan atau diperjualbelikan.

Fungsi dari SMU antara lain :

- a. Merupakan dokumen kontrak tertulis antara pengirim dan pengangkut.
- b. Bukti penerimaan barang kiriman untuk dikirim.
- c. Tagihan pengirim barang.
- d. Sebagai petunjuk bagi petugas untuk penanganan pengiriman dan penerimaan barang.

2. Pemberitahuan Tentang Isi (PTI)

Dokumen yang berisikan tentang isi barang yang akan dikirim oleh pengirim.

3. *Shipping Instruction*

Dokumen yang menyertai sebuah transaksi pengiriman yang merupakan pemberitahuan pengiriman dari agent pengirim untuk *airlines*.

Fungsi *shipping instruction* adalah sebagai tanda bukti bahwa *agent* pengirim telah melakukan reservasi dan konfirmasi mengenai jenis dan jumlah barang secara rinci kepada pihak *airlines*.

4. *Cargo Manifest*

Dokumen yang berisikan daftar *cargo* yang akan dikirim.

5. Bukti Timbang Barang

Dokumen yang berisikan berat dari barang yang akan diangkut.

6. *Notification To Captain (NOTOC)*

Dokumen yang dibuat untuk memberitahukan kepada kapten bahwa terdapat barang kiriman yang berbahaya (*dangerous goods*) dan barang yang memerlukan penanganan khusus (*special cargo*).

7. Pemberitahuan Eksport Barang (PEB)

Merupakan dokumen pabean yang digunakan untuk pemberitahuan pelaksanaan *eksport* yang dapat berupa tulisan diatas formulir atau pesan elektronik.

#### 8. Persetujuan Ekspor (PE)

Dokumen yang dikeluarkan oleh bea cukai yang menyatakan persetujuan atas pengiriman barang.

#### 9. Sertifikat Karantina

Dokumen yang dikeluarkan oleh Departemen Pertanian berisi keterangan tentang hewan ataupun tumbuhan yang akan diangkut.

### H. Temuan

Setelah melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama 2 (dua) bulan dan berdasarkan hasil pantauan, terdapat berbagai kekurangan dan kelebihan di PT BTS Cargo, berikut hasil temuan :

1. Pada saat penempatan barang digudang BTS Cargo terlihat barang tertumpuk karena terlalu banyak pengiriman maka sering terjadi kerusakan pada isi barang dan packingan.
2. Terkadang sering terjadi gangguan online pada jaringan internet yang mengakibatkan proses bekerja terganggu atau menjadi lama.
3. Sering ditemukan data pengiriman tidak lengkap dari BTS Medan ke BTS Jakarta yang mengakibatkan pengiriman dari Medan ke Jakarta tertunda dan menumpuk di BTS Jakarta dikarenakan alamat yang kurang lengkap.
4. Kurangnya staff *customer service* sehingga banyaknya pelayanan pengiriman domestik dan internasional menjadi tertunda, karena hanya ada satu orang staff yang menjabat menjadi *customer service*.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

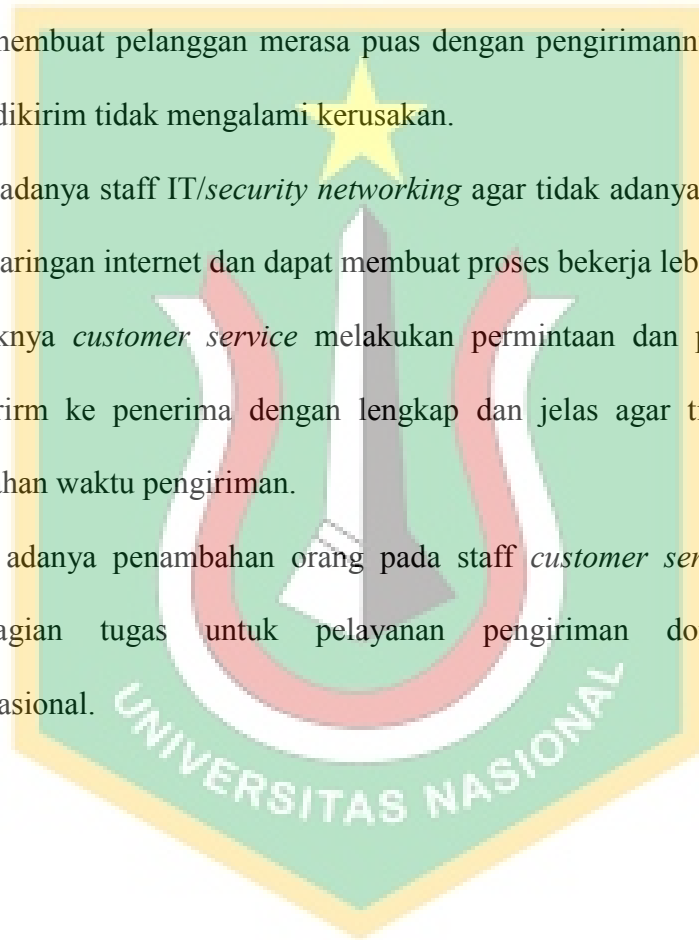
Dari penjelasan-penjelasan yang telah di uraikan pada bab-bab sebelumnya penulis dapat membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah cukup baik terutama pengiriman barang yang perlu penanganan khusus, contohnya : Pengiriman jenazah, Live Animal, Fresh Fruit sangat diperhatikan karena sifatnya mudah rusak. Disini pengiriman jenazah diberikan toleransi kemudahan dalam pengirimannya tanpa reservasi terlebih dulu sebelumnya.
2. Di PT BTS Cargo terdapat bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi masing-masing dan saling mendukung satu sama lainnya, untuk menunjang dan memberikan pelayanan yang maksimal.
3. PT BTS Cargo memberikan fungsi dan peranan positif bagi usaha transportasi udara karena memberikan kemudahan bagi pelanggan.
4. Dengan adanya persiapan-persiapan yang telah dilakukan oleh karyawan PT BTS Cargo maka dari itu dapat meminimaliskan terjadinya kesalahan dalam prosedur penerimaan barang.
5. Di PT BTS Cargo selalu mengadakan briefing setiap pagi sebelum melakukan kegiatan bekerja untuk mendiskusikan tugas – tugas pada setiap staff dan merencanakan strategi bekerja agar target yang diinginkan tercapai, lalu kegiatan briefing ini ditutup dengan do'a bersama.

## B. SARAN

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan guna perbaikan di masa yang akan datang bagi PT BTS Cargo adalah :

1. Pada saat penempatan barang digudang sebaiknya barang jangan ditumpuk. Sehingga dapat mengurangi kerusakan pada packing maupun isinya, yang bisa membuat pelanggan merasa puas dengan pengirimannya karena barang yang dikirim tidak mengalami kerusakan.
2. Perlu adanya staff IT/*security networking* agar tidak adanya gangguan online pada jaringan internet dan dapat membuat proses bekerja lebih optimal.
3. Sebaiknya *customer service* melakukan permintaan dan penginputan data pengirim ke penerima dengan lengkap dan jelas agar tidak adanya lagi kesalahan waktu pengiriman.
4. Perlu adanya penambahan orang pada staff *customer service* dan adanya pembagian tugas untuk pelayanan pengiriman domestik maupun internasional.



## DAFTAR PUSTAKA

- Brosur-brosur Garuda Indonesia tahun 2010
- Cargo Manual Book
- Majid, Suharto Abdul dan Eko Probo D. Warpani. Ground Handling. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Media Internet, Google, Struktur Organisasi PT BTS Cargo.



# DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## **Data Pribadi**

Nama : Nur Istiqomah  
Jenis kelamin : Perempuan  
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 19 Agustus 1990  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status perkawinan : Belum kawin  
Tinggi, berat badan : 167 cm, 55 kg  
Kesehatan : Sangat baik  
Agama : Islam  
Alamat lengkap : Jln Agung Raya II Rt 14/07 No. 49  
Lenteng Agung, Jak-Sel  
Telepon, HP : (021) 53678222/(021) 96922241  
E-mail : bebexmanyun@yahoo.com

## **Pendidikan :**

- SD 02 PETANG JAKARTA: 2002-2003
- SMPN 166 JAKARTA: 2005-2006
- SMKN 37 JAKARTA: 2007-2008
- UNAS JAKARTA: 2008 sampai sekarang di jurusan Usaha Perjalanan Wisata

Jakarta, 8 Juni 2011

**Nur Istiqomah**