

Analisis Strategi Pelayanan Jasa Airfreight PT Combi Logistics Indonesia Cabang Yogyakarta

^{1,*}Fajar Arianto, ²Aditya Dewantari

^{1,*}Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
24793345@students.sttkd.ac.id

²Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
aditya.dewantari@sttkd.ac.id

Article history:

Received July 24, 2025

Accepted July 30, 2025

Abstract

The airfreight service is one of the strategic business units of PT. Combi Logistics Indonesia, relying on air transportation modes to meet the need for fast, accurate, and secure goods distribution, both domestically and internationally. However, in its implementation, this service faces various challenges such as intense industry competition, price dynamics, aviation regulations, and global economic changes. This study aims to analyze the service strategies implemented in the airfreight operations and to identify the factors that influence their effectiveness.

The research was conducted during the customer logistics shipment period in April 2025. This study employed a qualitative method with a descriptive approach to analyze the strategy of PT Combi Logistics Indonesia, Yogyakarta Branch, in implementing document administration procedures and airfreight service processes. The analysis focused on document administration procedures and the airfreight service process, starting from cargo acceptance, the issuance of shipping documents to the loading of cargo onto the aircraft. Data were collected through document studies, interviews, and observations of document administration procedures and logistics handling processes at the airport.

The research results indicate that the airfreight service process at PT. Combi Logistics Indonesia, Yogyakarta Branch, is carried out systematically and structurally by implementing export service operational procedures through airfreight in accordance with the principles of service strategy management. However, its implementation still faces challenges, particularly in relationships with customers and airlines, such as limited real-time information and inconsistent schedules. Additionally, the dynamics of airline policies and changes in government regulations further complicate planning and operational readiness.

Keywords: airfreight, service strategi, PT. Combi Logistics Indonesia

Pendahuluan

Airfreight adalah salah satu unit usaha logistik di PT Combi Logistics Indonesia yang menggunakan moda transportasi udara yang memberikan daya guna waktu (*time utility*) dimana nilai suatu barang akan bertambah karena pemindahan barang dari satu tempat ke tempat lain memenuhi kecepatan, ketepatan, dan keamanan. Sebagai satu layanan utama dalam industri logistik, layanan *airfreight* memungkinkan pengiriman melalui udara dengan keunggulan kecepatan dan jangkauan luas. PT. Combi Logistics Indonesia, sebagai perusahaan yang bergerak dibidang logistik, memiliki layanan *airfreight* yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam distribusi barang domestik maupun internasional secara efektif.

Namun, dalam menjalankan layanan *airfreight*, PT. Combi Logistics Indonesia menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi efektivitas strateginya. Persaingan ketat dengan perusahaan logistik lain menuntut inovasi dalam strategi agar dapat menarik pelanggan dan mempertahankan loyalitas mereka. Faktor harga layanan, ketepatan waktu pengiriman, keandalan jaringan penerbangan, serta strategilayanan pelanggan menjadi elemen penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan. Selain itu, perubahan regulasi penerbangan, fluktuasi harga bahan bakar, serta dinamika ekonomi global turut berperan dalam menentukan keberhasilan layanan *airfreight*.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, PT. Combi Logistics Indonesia perlu menerapkan strategi

pelayanan yang efektif, termasuk pengembangan promosi digital, peningkatan strategilayanan, dan optimalisasi jaringan distribusi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan yang diterapkan PT. Combi *Logistics* Indonesia dalam layanan *airfreight*, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi perusahaan dalam meningkatkan daya saing, segmentasi pasar, target *customer*, memperluas pangsa pasar, serta memperkuat posisinya di industri logistik udara.

Metode Penelitian

Desain Penelitian. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Memilih metode kualitatif karena karena bertujuan untuk memahami secara mendalam strategi layanan jasa *air freight* PT. Combi *Logistics* Indonesia.

Penelitian kualitatif sebagai proses penyelidikan suatu fenomena sosial dan masalah manusia [1]. Penelitian kualitatif juga didefinisikan sebagai suatu strategi pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena, fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik, mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif dalam penelitian ilmiah.

Waktu dan Tempat Penelitian. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Januari 2025 sampai dengan bulan Juli 2025. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Combi *Logistics* Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta.

Teknik Pengumpulan Data. Teknik pengumpulan data tertuju pada metode konkrit yang digunakan oleh peneliti untuk mengakumulasi data informasi yang dibutuhkan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian. Berikut beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian :

Wawancara – Wawancara merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang beragam dari responden dalam berbagai situasi dan konteks. Meskipun wawancara, penelitian perlu digunakan dengan berhati-hati dan di triangulasi data dari sumber yang lain.

Wawancara dilakukan dengan alasan agar peneliti mampu mengajukan beberapa pertanyaan dengan bertatap muka langsung maupun tidak langsung pada partisipan. Dengan penggunaan metode wawancara, partisipan tentu juga lebih mudah menyampaikan informasi secara langsung sehingga peneliti mampu memperoleh jawaban lebih detail dan terperinci atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepada partisipan.

Tabel 1. Daftar narasumber

No.	Narasumber	Jabatan	Instansi
1	Yulianto	<i>Staff Operation</i>	PT Combi <i>Logistics</i> Indonesia
2	Saptiti Utami	<i>Staff Administration</i>	
3	Paryanto	<i>Staff Document</i>	
4	Meita Kurniawati	<i>Staff Customer Service Document Staff</i>	

(Sumber : Peneliti, 2025)

Observasi – Observasi dalam penelitian kualitatif merupakan teknik dasar yang bisa dilakukan. Penelitian kualitatif observasi sudah dilakukan saat *grand tour observation*. Metode observasi yang digunakan dalam bentuk pengamatan atau pengindraan langsung terhadap suatu objek, kondisi, *situation*, proses, perilaku.

Pada penelitian ini, peneliti memilih pengumpulan data menggunakan teknik observasi secara partisipatif sehingga peneliti mampu melakukan pengamatan terhadap peristiwa yang terjadi, serta

melibatkan individu secara langsung pada pengumpulan data dan informasi untuk menjawab pertanyaan yang menjadi permasalahan pada penelitian. Hal yang diamati oleh peneliti pada saat observasi, yaitu analisis sistem layanan jasa *airfreight* PT Combi *Logistics* Indonesia Cabang Yogyakarta.

Studi Dokumentasi – Dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar, (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Kemudian studi dokumentasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data melalui bahan – bahan tertulis maupun gambar yang diterbitkan lembaga menjadi objek penelitian.

Peneliti menggunakan teknik dokumentasi untuk mengakumulasi data dengan dokumen karena data yang diperlukan akan lebih mudah diperoleh dari tempat penelitian serta informasi melalui wawancara akan lebih nyata dibuktikan dalam bentuk dokumen-dokumen sebagai berikut:

1. *Invoice and Packing List*
2. *Air Waybill* (AWB)
3. Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB)
4. Nota Pelayanan Ekspor (NPE)
5. Sertifikat, seperti karantina jika terdapat pengiriman hewan atau tumbuhan.
6. Dokumen pendukung lainnya.

Uji Keabsahan Data

1. Triangulasi Subjek dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara data yang dimana hasil wawancara dengan mewawancarai informan atau narasumber. Adapun subjek penelitian terdiri dari beberapa narasumber, yaitu bapak Yulianto sebagai *Staff Operation*, ibu Septiti Utami sebagai *Staff Administration*, bapak Paryanto sebagai *Staff Document*, ibu Meita Kurniawati sebagai *staff Customer Service Document*.
2. Triangulasi Teknik dilakukan pengumpulan data dengan teknik yang berjumlah minimal tiga atau lebih. Pada penelitian ini teknik yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Reduksi Data – Reduksi data sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Dalam penelitian tersebut, peneliti mengumpulkan data dari berbagai wawancara pada sumber penelitian.

Penyajian Data – Penyajian data sebagai proses pembuatan laporan mengenai hasil data dan informasi yang telah ditemukan oleh peneliti. Pada penelitian ini, peneliti mencoba menyajikan data yang berkaitan dengan hasil wawancara peneliti dengan sumber penelitian atas apa yang dianggap menjadi permasalahan pada peneliti.

Menarik Kesimpulan/Verifikasi – Dalam penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan data yang didapat dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil wawancara dari beberapa informan, peneliti mewawancarai informan, seperti ketertarikan calon *customer* terhadap layanan PT Combi *Logistics* Indonesia Cabang Yogyakarta. Kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi tersebut dilakukan sesingkat mungkin dikarenakan pemikiran yang melintas dan pikiran peneliti selama menulis.

Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini penulis akan menjelaskan tentang data yang diperoleh saat melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan, maka dilakukan pembahasan tentang temuan yang kemudian dikaji secara mendalam menggunakan metode kualitatif. Pada penelitian ini penulis akan membahas tentang strategi kegiatan pelayanan yang disusun berdasarkan prosedur yang ditetapkan oleh *International Air Transport Association (IATA)* dan prosedur internal *Combi Logistics Indonesia* yang meliputi perencanaan penerimaan *order*, rancangan pengiriman *airfreight, handling*, serta dokumentasi.

Wawancara. Pada proses pengambilan data wawancara yang dilakukan kepada pegawai PT. *Combi Logistic Indonesia* yang berkaitan langsung dengan kegiatan pelayanan jasa *airfreight* PT *Combi Logistics Indonesia* Kantor Cabang Yogyakarta untuk memberikan informasi akurat. Penulis mengambil beberapa informan dari PT. *Combi Logistics Indonesia* untuk memperoleh data wawancara, sebagaimana yang didaftarkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Daftar narasumber

No	Narasumber	Jabatan	Instansi
1	Yulianto	<i>Staff Operation</i>	PT <i>Combi Logistics Indonesia</i>
2	Saptiti Utami	<i>Staff Administration</i>	
3	Paryanto	<i>Staff Document</i>	
4	Meita Kurniawati	<i>Staff Customer Service Document</i>	

(Sumber : Peneliti, 2025)

Tabel memperlihatkan uraian tugas dari masing-masing narasumber, yaitu:

1. *Operation Staff* sebagai departemen yang melaksanakan proses *handling* atas suatu layanan jasa *airfreight*, sejak barang diterima sampai dengan diberangkatkan dari *Airport Of Loading* atau *airport* keberangkatan.
2. *Administration Staff* bertugas melakukan pencatatan, pelaporan, dan penagihan seluruh biaya pengiriman, mengkoordinasikan pembayaran ke *airlines, vendor*, dan pihak terkait, serta melakukan pengarsipan dokumen pengiriman sesuai *job order* dengan berkoordinasi lintas divisi.
3. *Document Staff* bertugas memastikan keabsahan *shipping instruction*, memproses dan melengkapi seluruh dokumen pengiriman sesuai jenis barang dan tujuan, serta mengirimkan dokumen ke pihak pengirim, penerima, dan agen terkait.
4. *Customer Service Document Staff* bertugas departemen yang menerima *order customer*, memproses dokumen, dan memberikan informasi atas layanan jasa *airfreight*. Karena *Departement Customer Service* juga bertugas memproses dokumen pengiriman maka Di PT *Combi Logistics Indonesia Departemen Customer Service* digabung dengan *Document*, sehingga disebut *Customer Service Document*.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara secara langsung maupun *online* dengan narasumber dari *Operation Staff, Administration Staff, Document Staff*, dan *Customer Service Staff*. Penulis melakukan wawancara terhadap narasumber tersebut karena mereka yang bertindak langsung di kegiatan operasional untuk layanan pengiriman barang oleh PT. *Combi Logistics Indonesia*. Hasil wawancara pada penelitian ini adalah data yang akan mendukung hasil penelitian.

Peneliti memperoleh pemahaman yang lebih rinci mengenai strategi layanan jasa *airfreight* yang dijalankan oleh PT. *Combi Logistics Indonesia*, sebuah perusahaan yang bergerak dibidang logistik dan ekspor-impor barang internasional. Layanan *airfreight* menjadi salah satu lini bisnis strategis bagi perusahaan ini, khususnya dalam menjawab kebutuhan pengiriman cepat dan efisien untuk klien-klien dari berbagai sektor industri.

Selain itu, wawancara juga menggali upaya perusahaan dalam membangun hubungan jangka panjang

dengan klien melalui layanan personalisasi, integrasi sistem digital untuk pelacakan pengiriman, serta kerja sama strategis dengan maskapai penerbangan internasional. Tantangan seperti fluktuasi harga kargo udara, keterbatasan kapasitas pesawat, dan ketatnya persaingan pasar juga dibahas sebagai bagian dari konteks strategis yang dihadapi perusahaan.

Observasi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipan karena peneliti terlibat langsung pada proses layanan logistik untuk jasa layanan *airfreight*. Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa pelaksanaan operasional yang merupakan implementasi dari pelayanan *airfreight* PT Combi *Logistics* Indonesia berdasarkan pada *departementalisasi*, *job description*, dan koordiansi. *Departementalisasi* merupakan pengelompokan kegiatan yang saling berkaitan dan dapat dilakukan bersama. *Job Description* yaitu uraian tugas utama yang diberikan kepada masing-masing personil. Sedangkan koordinasi merupakan proses memadukan kegiatan guna mencapai tujuan bersama. Dari hasil pengelompokan tersebut terciptalah *departemen customer service* dan *departemen operation*. Masing-masing personil didalam departemen tersebut diberikan *Job Description* yang antara satu *Job Description* dengan *Job Description* lainnya saling bersinergi menghasilkan suatu proses pelayanan jasa *airfreight* di PT Combi *Logistics* Indonesia. Perencanaan kegiatan operasional mengacu kepada evaluasi dari kegiatan sebelumnya, sesuai dengan kebutuhan *customer* yang meliputi sumber daya manusia dan pelaksanaan handling atas produk jasa *airfreight* yang telah ditawarkan. Adapun kegiatan pelayanan *airfreight* di PT. Combi *Logistics* Indonesia terstruktur melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Penerimaan dokumen dan kargo yang akan dikirim melalui jalur udara diterima di *warehouse* internal, disertai dokumen seperti *airway bill*, *invoice*, dan *packing list*.
2. Pemeriksaan dan pengecekan oleh tim operasional terkait kesesuaian fisik barang dengan dokumen yang diajukan oleh klien.
3. Pengemasan ulang untuk memenuhi standar keamanan penerbangan, beberapa barang dikemas ulang sesuai regulasi kargo udara.
4. Koordinasi dengan maskapai terkait mengatur jadwal penerbangan dan reservasi ruang kargo melalui maskapai yang bekerja sama.

Studi Dokumentasi. Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen perusahaan yang berkaitan dengan pelayanan jasa *airfreight* di PT. Combi *Logistics* Indonesia. Dokumen-dokumen ini diperoleh secara langsung dari pihak perusahaan serta dari sumber internal yang tersedia selama proses observasi dan wawancara. Tujuan dari studi dokumentasi ini adalah untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif dan faktual terkait strategi pelayanan, alur operasional, SOP, serta kebijakan yang diterapkan dalam mendukung kegiatan pengiriman kargo melalui udara. Adapun pengambilan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dokumentasi dan pengumpulan dokumen-dokumen penting yang diperlukan untuk layanan jasa *airfreight* PT. Combi *Logistics* Indonesia, antara lain :

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) *Handling Airfreight*
2. *Flow Chart Handling*
3. Dokumen Pengiriman
4. *Service Level Agreement (SLA)*

Strategi Pelayanan Jasa PT. Combi Logistics Indonesia Cabang Yogyakarta. Dunia bisnis kargo udara menghadapi beberapa tantangan besar, seperti tumbuh pesatnya industri perusahaan jasa titipan/perusahaan kargo dan ditambah lagi beberapa *airlines* membuka usaha sejenis juga, kemajuan-kemajuan ini telah merangkul negara-negara di seluruh dunia ke dalam satu ekonomi global, Dalam ekonomi global, perusahaan harus menanggapi kecenderungan pasar seraya tetap bertanggung-jawab melindungi lingkungan. PT Combi *Logistics* Indonesia harus memusatkan perhatian pada pelanggan jika mereka ingin berhasil di pasar global. Proses manajemen strategis membantu PT Combi *Logistics* Indonesia mengidentifikasi target yang ingin mereka capai, dan bagaimana seharusnya para pegawai

mencapai hasil yang bernilai, besarnya peranan manajemen strategis semakin banyak diakui pada masa-masa ini dibanding masa-masa sebelumnya.

PT Combi *Logistics* Indonesia perlu menguraikan strategi-strategi yang selayaknya dilakukan setiap perusahaan dalam menyongsong era globalisasi. Manajemen strategis merupakan proses atau rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh, disertai penetapan cara melaksanakannya, yang dibuat oleh pimpinan dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran di dalam suatu organisasi, untuk mencapai tujuan. Adapun SOP manajemen strategi di dalam perusahaan kargo udara yaitu untuk mengembangkan visi strategi dan misi bisnis, menentukan tujuan, mengformulasikan strategi untuk mencapai tujuan, mengidentifikasi melaksanakan strategi, dan mengevaluasi strategi.

Berikut Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh PT Combi *Logistics* Indonesia dalam melaksanakan layanan jasa *airfreight* pada kegiatan ekspor-impor, antara lain :

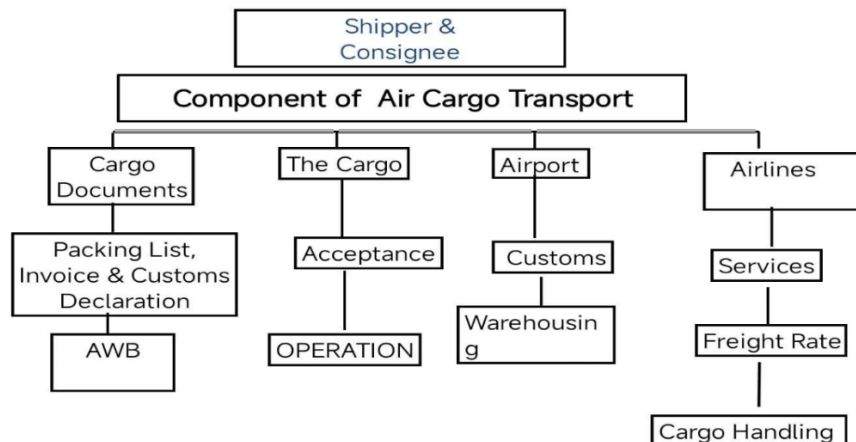
1. Melakukan *booking space* sesuai dengan *Airlines* dan *Estimate Time of Departure* yang dikehendaki oleh *shipper*.
2. Meminta konfirmasi *shipper* atas *flight schedule* yang sudah terkonfirmasi dari *Airlines*.
3. Menerima *Shipping Instruction* dari *Shipper* melalui email.
4. Membuat *pre advice* ke *agent* sesuai dengan *schedule* yang sudah *confirm* oleh *shipper*.
5. Mengecek Nota Pelayanan Ekspor, Pemberitahuan Ekspor Barang, *Commercial Invoice and Packing List*, *Certificate of Origin* yang dikirim *Shipper*.
6. Memproses *draft House Airwaybill*, *Master Airwaybill* dan *cargo manifest*.
7. Mengirim *draft House Airwaybill* dan *Master Airwaybill* ke *shipper* dan *agent* sampai mendapat persetujuan.
8. Mengirim final *draft House Airwaybill*, *Master Airwaybill*, *Manifest*, Nota Pelayanan Ekspor, Pemberitahuan Ekspor Barang, *Commercial Invoice and Packing List*, dan *Certificate of Origin* ke tim operasional Combi pusat 1 hari sebelum barang tiba ditujuan.
9. Mengirim detail *trucking* ke tim operasional Combi melalui WA grup *Airport* satu hari sebelum *trucking* tiba di bandara tujuan.
10. Berkoordinasi dengan tim operasional Combi untuk proses *shipment*.
11. Mengirim *pre-alert* ke *agent* disertai final *House Airwaybill*, *Master Airwaybill* dan *Manifest* satu hari sebelum *Estimate Time of Departure*.
12. Mengirim final *House Airwaybill* ke *shipper* satu hari sebelum *Estimate Time of Departure*.
13. Membuat *order sheet* sesuai berat di Bukti Timbang Barang.
14. Meminta konfirmasi *order sheet* sesuai dengan *actual cost* ke *Branch Manager*.
15. Mengirim *order sheet* yang sudah mendapat konfirmasi ke tim *airfreight* Combi pusat.
16. Mengecek dan mengkonfirmasi *Jobsheet*.
17. Menerima dan mengecek *invoice* tagihan dari Combi Pusat.
18. Mengirim *Invoice* tagihan ke *shipper* (Admin).

Konsep tersebut yang memandu PT Combi *Logistics* Indonesia untuk melakukan sesuatu dan menjadi sesuatu. Misi mendefinisikan visi PT Combi *Logistics* Indonesia dan memberikan tinjauan yang jelas tentang apa yang ingin dilakukan untuk pelanggannya. Dalam membuat misi PT Combi *Logistics* Indonesia pastinya mempertimbangkan segala kemampuan dan kelemahan yang ada, sehingga isi dari misi bukan menjadi suatu angan-angan. Dengan mengembangkan dan mengkomunikasikan misi bisnis dan visi strategik, manajemen dapat menanamkan pada pegawai tentang pengertian dan maksud yang meyakinkan arah perusahaan pada masa yang akan datang.

Menentukan tujuan strategi adalah tanggung jawab manajemen untuk mencapai hasil atau prestasi dalam waktu tertentu. Tujuan strategi dapat diterapkan untuk semua bidang, seperti pemasaran, sumber daya fisik dan keuangan, produktivitas/efisiensi, kinerja karyawan, pengembangan manajemen, inovasi termasuk produksi, proses dan administratif, tanggung jawab sosial, tanggung

jawab pemilik, luas/pertumbuhan/difersifikasi.

Namun, SOP diatas memiliki prosedur/alur operasional pengiriman dan pelayanan pelanggan dalm hal penanganan layanan jasa ekspor kargo udara. Gambar 1 memperlihatkan alur penanganan ekspor menggunakan jasa *airfreight*.



Gambar 1. Flow Chart Cargo and Document Handling

Flow chart ini memperlihatkan bahwa transportasi kargo udara terdiri dari empat komponen penting seperti dokumen, fisik barang, proses bandara, dan maskapai. Setiap komponen memiliki peran tersendiri yang saling mendukung dalam menjamin kelancaran, legalitas, dan efisiensi pengiriman barang melalui udara.

Strategi implementasi macam ini sangat dibutuhkan suatu perusahaan seperti PT Combi *Logistics* Indonesia Cabang Yogyakarta untuk menghasilkan tujuan, menciptakan *policy*, motivasi pekerja dan mengalokasi sumber daya sehingga strategi yang sudah diformulasikan sudah bisa dilaksanakan. Implementasi strategi mengandung unsur-unsur pengembangan suatu budaya strategi yang sportif, menciptakan struktur organisasi perusahaan yang efektif, mencari peluang baru baik dalam pelayanan maupun pemasaran, menyiapkan anggaran, mengembangkan dan menggunakan sistem informasi. Implementasi strategi seringkali disebut tingkat aksi dari manajemen strategi. Implementasi strategi dimaksudkan untuk memobilisasi pegawai dan pimpinan untuk melaksanakan strategi yang sudah diformulasikan ke dalam aksi.

PT. Combi *Logistics* Indonesia Cabang Yogyakarta menerapkan strategi pelayanan jasa yang sistematis dan terstruktur dalam menangani pengiriman barang melalui *airfreight*. Strategi ini ditunjukkan melalui SOP yang komprehensif dari tahap *booking* hingga penagihan sesuai indikator strategi pelayanan Lovelock dan Wirtz. Berikut adalah analisis yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan beberapa aspek strategis yang dilakukan oleh PT. Combi *Logistics* Indonesia Cabang Yogyakarta berdasarkan SOP dan indikator yang dimiliki, yaitu :

- a. Untuk mengefisiensi operasional, PT Combi *Logistics* Indonesia khususnya cabang Yogyakarta menerapkan alur kerja yang sistematis dan terstruktur yang terlihat dari :
 - 1) Penyusunan jadwal *booking space* yang disesuaikan dengan permintaan *customer* atau *shipper*.
 - 2) Proses koordinasi internal (PT Combi *Logistics* Indonesia Cabang Yogyakarta) yang terjadwal dan terdokumentasi terkait pengiriman dokumen ke tim operasional pusat PT Combi *Logistics* Indonesia. Koordinasi bisa dilakukan melalui *zoom meeting* atau *wa group*.
 - 3) Proses konfirmasi dokumen dan *order sheet* terhadap *airlanes* dilakukan secara berjenjang untuk mencegah kesalahan.
 - 4) Penyusunan *jobsheet* dan pengecekan *invoice* juga tetap menjadi perhatian tim operasional

sebelum diteruskan ke *customer*.

- b. Selanjutnya fokus PT Combi *Logistics* Indonesia Cabang Yogyakarta tercermin dari beberapa prosedur, seperti :
 - 1) *Customer* selalu aktif dalam meminta konfirmasi dari *shipper (airlanes)* atas jadwal *shipment* dan bukti dokumen pengiriman.
 - 2) Pihak *airlanes* akan selalu mengirim *draft* dan final dokumen pengiriman seperti *air waybill*, *manifest*, Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) dan Nota Pelayanan Ekspor (NPE) untuk memastikan persetujuan penuh dari pengirim sebelum dilakukan pengiriman.
 - 3) Kemudian, mengirimkan *invoice* melalui jalur resmi dan memastikan proses *payment* transparan.
 - 4) Pihak PT Combi *Logistics* Indonesia Cabang Yogyakarta akan menjalin komunikasi yang dilakukan secara langsung dan responsif, seperti penggunaan grup *whatsapp* untuk operasional harian yang memberikan rasa kecepatan dan kedekatan dalam layanan.
- c. Meskipun proses masih didominasi oleh *email* dan *whatsapp*, namun inovasi pelayanan dalam penggunaan digital platform untuk dokumen menunjukkan adopsi teknologi komunikasi dasar yang efektif sehingga berdampak pada potensi inovasi yang bisa dikembangkan ke sistem manajemen logistik berbasis web untuk mempercepat proses validasi dan tracking dokumen oleh *customer*. Dalam hal ini *website* atau teknologi yang digunakan untuk memastikan *tracking airfreight shipment* adalah *FlightRadar24* dan *system tracking* dari *airlines* yang diberikan kepada *air cargo agent* yang resmi.
- d. Keterlibatan pegawai di cabang Yogyakarta tampak menjalankan peran interaktif, komunikasi dan tanggung jawab yang dapat dilihat dari :
 - 1) Koordinasi insentif dengan tim operasional pusat dengan agen-agen didalam maupun luar negeri.
 - 2) Proses verifikasi internal dilakukan berlapis seperti validasi *order sheet* dan *jobsheet* oleh *Branch Manager* dan Kantor Pusat.
 - 3) Karyawan seperti tim operasional, tim dokumentasi, tim administrasi, dan *customer service* terlibat langsung dalam komunikasi dengan *customer* maupun *airlanes* untuk pengumpulan, pengecekan, dan konfirmasi dokumen ekspor penting.

Hal ini menandakan bahwa seluruh sumber daya manusia dilibatkan, tidak hanya sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai koneksi komunikasi antar *stakeholder* utama.

Kendala dalam Penerapan Strategi Pelayanan Jasa Airfreight Jasa PT. Combi Logistics Indonesia. Dalam pelaksanaan strategi pelayanan jasa *airfreight*, PT. Combi *Logistics* Indonesia senantiasa berupaya memberikan layanan logistik udara yang profesional dan tepat waktu. Namun demikian, dalam praktiknya, masih terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan, khususnya dalam menjalin hubungan dengan *customer* dan *airlines* sebagai mitra transportasi utama. Adapun beberapa kendala yang terjadi pada umumnya seperti pelayanan terhadap *customer*, kebijakan pemerintah, dan maskapai penerbangan.

a. *Kendala pelayanan terhadap customer*

Salah satu tantangan utama dalam pelayanan terhadap *customer* adalah keterbatasan informasi secara *real-time* terkait status pengiriman barang. Meskipun PT. Combi *Logistics* Indonesia telah memiliki sistem operasional internal, namun belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem pelacakan yang dapat diakses langsung oleh pelanggan. Hal ini menyebabkan pelanggan sering kali harus menghubungi pihak *customer service* untuk menanyakan perkembangan pengiriman, yang kemudian berdampak pada beban kerja dan waktu respon pelayanan. Selain itu, ketidaksesuaian jadwal pengiriman dengan ekspektasi pelanggan juga menjadi kendala yang sering muncul. Hal ini umumnya terjadi akibat keterlambatan dalam proses *booking cargo space*,

karena faktor eksternal seperti perubahan jadwal maskapai. Dampaknya adalah pengiriman tidak dapat dilakukan sesuai waktu yang dijanjikan kepada pelanggan, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap perusahaan. Tidak jarang pula tim *customer service* mengalami kesulitan dalam memberikan penjelasan teknis kepada pelanggan yang awam mengenai proses logistik udara. Minimnya edukasi pelanggan tentang prosedur ekspor dan pentingnya kelengkapan dokumen seperti *invoice*, *packing list*, dan PEB, sering menyebabkan proses menjadi tertunda karena dokumen yang tidak lengkap atau salah format.

b. *Kendala dengan pihak airlines*

PT. Combi *Logistics* Indonesia juga menghadapi tantangan dalam menjalin kerja sama yang efektif dengan pihak *airlines* sebagai penyedia jasa transportasi udara. Salah satu kendala utamanya adalah ketergantungan pada kapasitas dan kebijakan maskapai, yang bersifat dinamis dan terkadang berubah tanpa pemberitahuan sebelumnya. Misalnya, pembatalan jadwal penerbangan atau *overbooking* kapasitas kargo yang membuat pengiriman harus dijadwal ulang. Selain itu, dalam hal pelayanan, respons dari pihak *airlines* terhadap *booking* dan perubahan jadwal sering kali kurang cepat. Hal ini menyulitkan perusahaan dalam menyusun perencanaan pengiriman yang akurat, terutama untuk pengiriman barang yang bersifat *urgent* atau memiliki tenggat waktu pengiriman yang ketat. Masalah lain yang juga terjadi adalah kurangnya sinkronisasi dengan sistem kargo *airlines*, sehingga informasi seperti status penerimaan barang (*cargo acceptance*), waktu keberangkatan, dan nomor AWB tidak selalu dapat diakses secara otomatis dan *real-time*. Keterbatasan ini menimbulkan hambatan dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan secara cepat dan akurat.

c. *Kendala pelayanan dari aspek kebijakan pemerintah*

Dalam menjalankan strategi pelayanan jasa *airfreight*, PT. Combi *Logistics* Indonesia tidak hanya bergantung pada kesiapan internal perusahaan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh dinamika eksternal, khususnya kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan regulasi ekspor-impor, perizinan logistik, serta peraturan operasional di bandara dan pelabuhan udara. Meskipun kebijakan tersebut bertujuan untuk meningkatkan tata kelola logistik nasional, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah hambatan yang menjadi kendala dalam implementasi strategi pelayanan perusahaan. Salah satu kendala utama adalah adanya perubahan regulasi yang bersifat mendadak dan tidak disosialisasikan secara menyeluruh, terutama yang berkaitan dengan sistem kepabeanan dan dokumen ekspor seperti PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang), NPE (Nota Pelayanan Ekspor), dan perizinan OSS (*Online Single Submission*). Perubahan ini sering kali memerlukan penyesuaian proses dan sistem di internal perusahaan, jika tidak dilakukan secara cepat dapat menghambat kelancaran proses pengiriman barang.

Selain itu, kebijakan baru dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mengenai sistem digital otomatisasi layanan ekspor karena tidak semua pelanggan familiar dengan sistem digital ini, sehingga tim perusahaan harus meluangkan waktu tambahan untuk melakukan edukasi hingga meeting dengan *customer* dan memastikan kelengkapan dokumen sesuai dengan persyaratan terbaru.

Kebijakan lainnya yang berdampak adalah pengaturan jam operasional di area terminal kargo dan bandara, yang ditetapkan oleh otoritas bandara dan instansi terkait. Pembatasan waktu operasional, khususnya pada hari libur nasional atau selama penerapan kebijakan darurat (seperti saat pandemi atau bencana alam), menyebabkan keterlambatan proses penyerahan barang ke *airlines* dan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Perlu juga dicermati bahwa biaya-biaya tambahan yang muncul akibat perubahan kebijakan seperti biaya tambahan validasi dokumen, pemakaian sistem baru, atau jasa kepabeanan tambahan secara tidak langsung memengaruhi struktur tarif pelayanan. Hal ini dapat menurunkan daya saing perusahaan, terutama saat pelanggan membandingkan dengan penyedia jasa logistik lain yang mampu menawarkan tarif lebih rendah dengan skema operasional berbeda.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan uraian tentang analisis strategi pelayanan jasa *airfreight* PT. Combi *Logistics* Indonesia, serta kendala-kendala dalam proses *handling* kargo, maka kesimpulan yang dapat diambil oleh peneliti dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Proses pelayanan jasa *airfreight* di PT. Combi *Logistics* Indonesia dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur, dimulai dari penyusunan penawaran harga (*pricing & quotation*), penerimaan *shipping instruction* dari pelanggan, proses *booking* ke maskapai, pengurusan dokumen ekspor seperti *invoice*, *packing list*, dan PEB/NPE, hingga penyerahan barang ke pihak *airlines* dan proses pelacakan pengiriman. Perusahaan telah menjalankan prosedur operasional pelayanan ekspor melalui *airfreight* secara sistematis dan sesuai dengan prinsip manajemen pelayanan jasa. Strategi pelayanan dianalisis menggunakan empat indikator menurut teori Lovelock dan Wirtz (2011), yaitu PT. Combi *Logistics* Indonesia Cabang Yogyakarta telah menerapkan alur kerja pelayanan yang terstruktur dan terjadwal, dimulai dari proses *booking space*, pengumpulan dan verifikasi dokumen ekspor, hingga pengiriman dokumen kepada pihak terkait. Proses koordinasi internal yang dilakukan melalui media komunikasi cepat seperti grup *WhatsApp* juga mendukung kelancaran operasional. PT Combi *Logistics* Indonesia Cabang Yogyakarta menunjukkan orientasi pelayanan yang berfokus pada kepuasan *customer* dengan melakukan komunikasi aktif, verifikasi dokumen secara berulang, serta penyampaian informasi yang akurat kepada *shipper*. Seluruh rangkaian proses dilakukan dengan memastikan keterlibatan *shipper* pada setiap tahapan, sehingga menciptakan pengalaman layanan yang transparan, responsif, dan dapat dipercaya. Proses pelayanan masih didominasi oleh penggunaan metode komunikasi konvensional seperti *email* dan pesan instan, namun perusahaan telah menunjukkan inisiatif untuk memanfaatkan teknologi digital seperti *FlightRadar24* yang dapat memberikan peluang untuk pengembangan lebih lanjut menuju sistem pelayanan yang lebih modern dan terotomatisasi guna meningkatkan efektivitas kerja serta daya saing layanan. Karyawan di PT. Combi *Logistics* Indonesia Cabang Yogyakarta memiliki peran yang signifikan dalam mendukung kelancaran operasional. Tingkat keterlibatan karyawan tercermin dari tanggung jawab dalam pengelolaan dokumen, komunikasi dengan pihak internal maupun eksternal, serta partisipasi aktif dalam proses koordinasi lintas unit. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia menjadi komponen strategis dalam keberhasilan implementasi strategi pelayanan perusahaan.
2. Dalam penerapan strategi pelayanan jasa *airfreight*, PT. Combi *Logistics* Indonesia menghadapi berbagai kendala yang saling berkaitan. Dari aspek pelayanan kepada *customer*, kendala utama terletak pada keterbatasan sistem pelacakan informasi secara real-time dan kurangnya pemahaman pelanggan terhadap prosedur ekspor, yang sering menyebabkan keterlambatan dan kesalahan dokumen. Dalam hubungan dengan *airlines*, perusahaan menghadapi tantangan berupa ketergantungan pada jadwal dan kapasitas kargo maskapai, lambatnya respons terhadap perubahan *booking*, serta belum terintegrasinya sistem operasional antara kedua pihak. Sementara itu, dari aspek kebijakan pemerintah, perubahan regulasi ekspor-impor yang tidak selalu tersosialisasi dengan baik, perbedaan kebijakan antara pusat dan daerah, serta tuntutan digitalisasi sistem dokumen menimbulkan hambatan administratif dan memerlukan penyesuaian internal yang signifikan. Ketiga aspek ini secara keseluruhan dapat menghambat optimalisasi strategi pelayanan *airfreight* yang telah dirancang perusahaan, sehingga dibutuhkan solusi terpadu yang mencakup peningkatan sistem informasi, penguatan koordinasi, dan adaptasi terhadap perubahan eksternal.

Saran. Terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan oleh peneliti berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. *Bagi Perusahaan.* Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dalam mengoptimalkan layanan jasa *airfreight* yang diterapkan oleh PT Combi *Logistics* Indonesia agar proses

- administrasi hingga penanganan logistik dapat berjalan lebih cepat dan sesuai regulasi, sehingga dapat menghindari potensi hambatan birokrasi. Selain, itu peningkatan efisiensi dalam proses penanganan kargo di bandara juga diperlukan dengan pemanfaatan teknologi digital untuk memonitoring dan pengawasan yang lebih akurat. Oleh karena itu, perlunya penguatan kolaborasi dengan pemangku kepentingan dalam memperlancar proses logistik. Pembuatan sistem komunikasi dan koordinasi yang lebih terstruktur akan membantu mengurangi kendala dalam kepabeaan serta memastikan distribusi barang berjalan dengan lebih efektif dan efisien.
2. *Bagi Pendidikan.* Lembaga pendidikan diharapkan bisa menjadikan penelitian ini sebagai referensi dibidang logistik khususnya perguruan tinggi dibidang aviasi agar Taruna/i dapat mengetahui, memahami, serta menambah wawasan terkait layanan jasa *airfreight*. Dengan demikian, Taruna/i dapat memahami praktik dalam pengelolaan proses pengiriman logistik melalui jalur udara, serta kendalanya agar menjadi acuan dan tidak menyalahkan perusahaan atau jasa pengirim.
 3. *Bagi Peneliti Selanjutnya.* Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya agar penelitian selanjutnya bisa mendapatkan hasil yang lebih baik, serta menjadi acuan bagi perusahaan untuk terus melakukan evaluasi terhadap kendala yang ditemukan.

Daftar Pustaka

- [1] Murdiyanto, E. D. 2020. *METODE PENELITIAN KUALITATIF* (1st ed.). Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- [2] Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. 2014. Undang Undang Nomor 7 Tahun 2014. Kementerian Sekretariat Negara.
- [3] PT. Combi Logistics. 2007. PT. Combi Logistics Profile. <https://www.combilogistics.co.id/>
- [4] Ramadhani Pambudi, E., Nurhayati, S., & Sihombing, S. 2021. Strategi Pemasaran Dalam upaya Meningkatkan Strategi Pelayanan Jasa Kargo. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 7(3). <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmbtl>
- [5] Tiara Ratnaningrum, I Gede Wiyasa, & Harsono Teguh. 2024. Analisis Strategi Pemasaran Jasa Freight Forwarding Dalam Kegiatan Ekspor Pada PT. Putro Agung Transport Service. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 52–69. <https://doi.org/10.30640/abdimas45.v3i1.2317>