

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PT.GAPURA ANGKASA MENGENAI PENANGANAN *SPECIAL CARGO* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDRAL AHMAD YANI SEMARANG (SRG)

¹Fika Anggraeni, ²Syifa Fauziah, S.T.,M.M

^{1,2}Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Perdagangan internasional maupun domestic memang tidak bisa terlepas dari namanya Kargo. Pengiriman kargo merupakan kegiatan umum yang terjadi dimana menyangkut pemindahan barang dari tempat awal ke tempat tujuan. Fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi SOP PT. Gapura Angkasa mengenai penanganan special cargo, yang dimana pengiriman special kargo membutuhkan penanganan secara khusus atau berbeda dengan kargo lain. Sehingga para petugas kargo harus menangani special cargo tersebut sesuai prosedur atau SOP yang telah ditentukan agar tidak menimbulkan resiko seperti kesehatan, keamanan, property, dan lingkungan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang di dapatkan melalui observasi secara langsung dan melakukan wawancara serta menganalisis data yang telah peneliti dapatkan. Sedangkan data sekunder diperoleh peneliti secara tidak langsung yang di daptkan dari dokumen-dokumen terkait penangan special cargo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Gapura Angkasa telah menerapkan dan menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dimana dalam proses wawancara di dapatkan hasil bahwa dalam menjalankan tugasnya para staf di unit cargo telah melaksanakan tugasnya masing-masing berdasarkan Stand ar Operasional Prosedur (SOP) yang telah di tetapkan. Para staf di unit cargo selalu berpedoman pada SOP untuk meminimalisir kegagalan atau kesalahan yang terjadi di lapangan.

Kata Kunci : Implementasi, Standar Operasional Prosedur (SOP), Penanganan Special Cargo.

Abstract

International and domestic trade cannot be separated from the name Kargo. Cargo delivery is a common activity that involves moving goods from the initial place to the destination. The focus in this research is how the implementation of SOP PT. Gapura Angkasa regarding the handling of special cargo, in which the delivery of special cargo requires special or different handling from other cargo. So that cargo officers must handle the special cargo in accordance with predetermined procedures or SOPs so as not to cause risks such as health, safety, property, and the environment. This study uses a qualitative method. The process of collecting data in this study used primary data obtained through direct observation and conducting interviews and analyzing the data that the researchers had obtained. While secondary data obtained by researchers indirectly obtained from documents related to handling special cargo. The results of this study indicate that PT. Gapura Angkasa has implemented and implemented the applicable Standard Operating Procedures (SOP). Where in the interview process it was found that in carrying out their duties the staff in the cargo unit had carried out their respective duties based on the Standard Operating Procedures (SOP) that had been set. The staff in the cargo unit are always guided by the SOP to minimize failures or errors that occur in the field.

Keywords : Implementation, Standard Operational Procedures (SOP), Special Cargo Handling.

Pendahuluan

Indonesia terdiri dari 5.707 pulau yang berjauhan satu sama lain, sehingga untuk mencapai pulau-pulau tersebut memerlukan jasa transportasi, dan aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari memang membutuhkan transportasi. Transportasi adalah suatu cara memindahkan penumpang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain, baik melalui darat, laut maupun udara. Kebutuhan angkutan penumpang tergantung pada fungsi yang digunakan. Jasa transportasi yang dipilih oleh para pelaku niaga untuk mengangkut produknya adalah angkutan udara, karena jasa ini memiliki beberapa

¹Email Address : 181009523@students.sttkd.ac.id

Received 07 Juni 2022, Available Online 01 Desember 2022

keunggulan yaitu dapat mencapai tujuan dalam waktu yang singkat sehingga mengurangi resiko kerusakan dan kehilangan barang yang diangkut.

PT. Garuda Angkasa telah menetapkan pedoman seperti *Standar Operasional Prosedur* (SOP) saat menangani kargo (*general cargo* dan *special cargo*) sehingga tidak sembarangan saat menangani kargo dan kargo aman bagi penerimanya. Dalam penempatan "*special cargo*" perusahaan memastikan barang berbahaya telah dipisahkan dari kargo lainnya atau material/bahan yang tidak dapat disatukan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP).

Dalam proses penanganan *general cargo* dan *special cargo* masih terdapat beberapa kesalahan karena belum sepenuhnya menjalankan SOP yang telah ditentukan. Endah Dyan (2017) menyatakan hasil penelitian di PT. Garuda Angkasa cabang Sentani Jayapura bahwa setiap prosedur yang tercantum dalam IATA dan CIN masih banyak yang belum berjalan sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan uraian diatas dan mengenai salah satu hasil penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengenai Implementasi SOP PT. Garuda Angkasa dalam proses penanganan *special cargo* apakah sudah sepenuhnya menjalankan SOP yang berlaku di PT. Garuda Angkasa cabang Semarang.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Implementasi

Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Pelaksanaan dari implementasi kebijakan melibatkan berbagai tingkatan struktur pemerintah dapat dilihat dari tiga sudut pandang, yaitu pemrakarsa kebijakan/pembuat kebijakan, pejabat pelaksana di lapangan, dan aktor perorangan di luar badan pemerintah, ahni kelompok sasaran target. Berdasarkan pada beberapa pendapat ahli tersebut, peneliti dapat mengetahui bahwa implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan keputusan yang mempunyai tujuan/sasaran yang ingin dicapai meliputi berbagai macam kegiatan dengan menugaskan badan pelaksanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan tanggungjawab untuk melaksanakan progam harus mendapatkan sumber-sumber, meliputi personil, peralatan dan sebagainya selain daripada uang.

Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Moekijat (2008) menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur adalah urutan mengenai langkah atau pelaksanaan pekerjaan, yang berhubungan dengan apa saja yang dilakukan dalam pekerjaan seperti, bagaimana, dimana, dan siapa yang melakukannya. Pengertian senada tentang Standar Operasional Prosedur juga dijelaskan oleh Insani (2010) yang berpendapat bahwa Standar Operasional Prosedur atau SOP merupakan dokumen tertulis yang memuat serangkaian instruksi tertulis mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran, dimana hal tersebut mencakup beberapa hal penting seperti cara melakukan pekerjaan, waktu dan tempat pelaksanaan pekerjaan serta orang yang terlibat dalam kegiatan tersebut. Dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa SOP dapat bermakna sebagai instruksi secara tertulis yang mengatur tentang bagaimana dan siapa yang melakukan proses pekerjaan tersebut, sehingga proses pekerjaan yang dijalankan oleh suatu perusahaan jasa dapat berlangsung secara cepat, tepat, dan efisien atau menghemat waktu yang ada. Pengertian lain mengenai Standar Operasional Prosedur dijelaskan oleh Tjipto Atmoko (2011) dimana menurutnya Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi

pemerintahan maupun non pemerintah, usaha maupun non usaha, berdasarkan indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai tata kerja yang ada pada unit kerja bersangkutan.

PT. Gapura Angkasa

PT. Gapura Angkasa merupakan perusahaan yang didirikan oleh tiga perusahaan BUMN yang sudah ada, yaitu PT Garuda Indonesia, PT Angkasa Pura I, PT Angkasa Pura II, yang 100% sahamnya dimiliki oleh pemerintah hanya statusnya bukan BUMN. Pada awalnya PT Garuda Indonesia selaku airline melaksanakan kegiatan ground handling untuk keperluan perusahaan sendiri, mengingat kebutuhan akan pelayanan yang profesional dan tuntutan hasil kerja yang optimal, maka PT Garuda Indonesia mempertimbangkan untuk menyerahkan kegiatan pelaksanaan ground handling untuk semua pesawat yang dimilikinya dan bisa berkonsentrasi pada operasional pesawat saja. Dari sinilah asal mula dibentuknya PT Gapura Angkasa.

Pengertian Kargo

Definisi kargo secara sederhana adalah semua barang (goods) yang dikirim melalui udara (pesawat udara), laut (kapal), atau darat (truk kontainer) yang biasanya untuk diperdagangkan, baik antar wilayah/kota di dalam negeri maupun antar Negara (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 (non komersial) dan dilengkapi dengan dokumen pengangkutan (SMU atau air way bill) dikategorikan sebagai kargo.

Pembagian Kargo

Berdasarkan cara penanganannya, kargo dibagi ke dalam dua golongan besar, yaitu *general cargo* dan *special cargo*. *General cargo* merupakan barang-barang kiriman biasa sehingga tidak memerlukan penanganan secara khusus, namun demikian tetap harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam hal pengepakan supaya isinya dapat ditampung dalam cargo space. Contoh : pakaian, peralatan olahraga, peralatan kantor, dan lain sebagainya. *Special cargo* merupakan barang-barang kiriman yang memerlukan penanganan secara khusus, benda-benda atau bahan-bahan yang termasuk kategori live animal (AVI), *Perishable goods (PER)*, *Human remains (HUM)*, *Valuable goods (VAL)*, *Strongly smelling goods*, *Dangerous Goods*, *Outsized and Heavy cargo*.

Cargo Handling

Cargo handling adalah suatu rangkaian proses pekerjaan penyelesaian kargo saat mulai diterima sampai dimuat ke dalam pesawat untuk diangkut dari suatu kota ke kota lain di dalam dan luar negeri. Dalam dunia penerbangan secara khusus bisnis kargo kelengkapan dan penataan dokumen sangat penting, termasuk didalamnya pelayanan handling yang dilakukan oleh warehouse operator, dan oleh karena itu dokumen yang telah selesai dikerjakan harus tertata dalam file dengan rapi dan benar. Cargo Handling dapat berjalan baik apabila system dan prosedur serta sarana dan prasarana yang dimiliki gudang dan pergudangan di masing-masing stasiun mencukupi dan pelaksanaan pekerjaan dilakukan dengan benar sesuai operating procedure.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif karena penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Menurut Sugiono (2017:9), metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivism atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan dengan tri-angulasi (gabungan observasi, wawancara,

dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena.

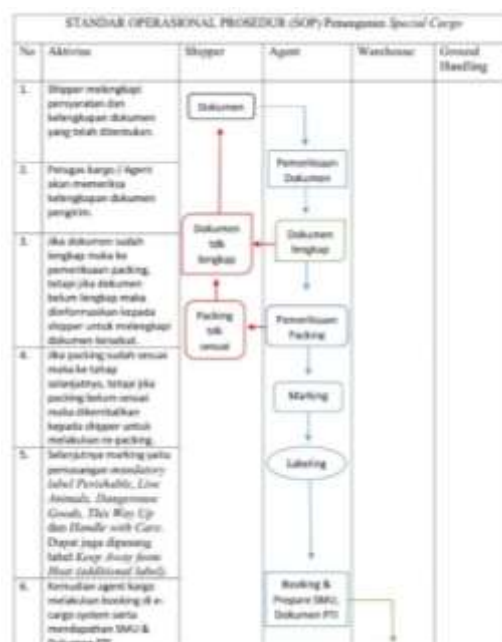
Hasil Dan Pembahasan

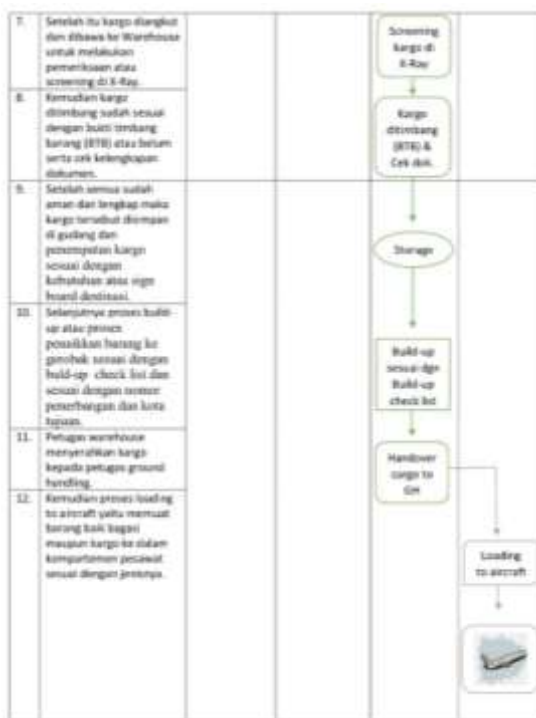
Paparan Data

Penelitian ini dilakukan di PT. Garuda Angkasa pada bagian kargo di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang. Data yang di dapatkan dalam penelitian ini dilakukan dengan proses wawancara kepada pihak leader, staf dokumen kargo dan operasional lapangan serta supervisor kargo. Data atau informasi yang di dapatkan yaitu proses penanganan special cargo dan kendala yang biasanya terjadi pada saat melakukan pengiriman barang serta bagaimana cara mengatasi kendala tersebut. Proses pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer tersebut merupakan hasil dari wawancara semi terstruktur dengan petugas yang ada di unit kargo. Dalam hal ini peneliti telah mempersiapkan daftar pertanyaan wawancara yang telah tersedia. Alasan peneliti mengambil sampel wawancara pada petugas kargo karena beliau yang paham dan mengerti mengenai proses penanganan special kargo sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan sesuai dengan jobdesknya di unit kargo PT. Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang.

Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Penanganan *Special Cargo* Oleh PT. Garuda Angkasa Di Bandara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang

Dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia jasa kargo handling, personel Garuda Angkasa di unit kargo berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh pihak maskapai. Prosedur tersebut dilakukan untuk mengurangi kesalahan dalam menangani pengiriman dan penerimaan kargo & pos. Standard Operating Procedures (SOP) dapat dikatakan sebagai acuan atau pedoman dalam melaksanakan pekerjaan atau tugasnya sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja pegawai menurut indikator administratif, teknis, dan prosedural berdasarkan tata kerja, sistem kerja dan kerja. prosedur di unit kerja terkait. (Riadi, M.2016).





Gambar 1. Flow Chart Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan special cargo :

Bagaimana Proses Penanganan Special Cargo Oleh PT. Garuda Angkasa Di Bandara Internasional Jedral Ahmad Yani Semarang

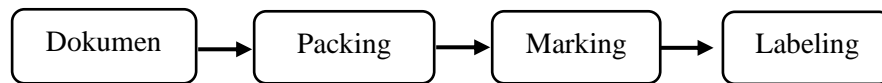
Garuda Angkasa melayani pengiriman barang *special cargo*, dimana membutuhkan pengemasan dan penanganan khusus. Seperti di monitor via E-mail, via Whatsapp, difoto dikompartemen pada saat didalam pesawat, kemudian di kedatangan juga akan dimonitor oleh petugas yang ada di bandara kedatangan sehingga otomatis *surchargenya* akan lebih banyak yaitu 200% atau dua kali lipatnya karena penanganannya dilakukan secara khusus. Untuk jenisnya *special cargo* terbagi bermacam-macam seperti *Live animal (AVI)*, *Dangerous goods (DG)*, *Perishable goods (PER)*, *Human remain (HUM)*, *Valuable goods (VAL)*, *Strongly smelling goods*, *Heavy Cargo*.

Berikut proses penanganan *special cargo* PT. Garuda Angkasa :

Live animal (AVI) adalah hewan hidup yang dikirim melalui jalur udara. Seperti kucing, ayam, babi, ikan, kura-kura, kambing, ikan, dan lain sebagainya.

Masing-masing binatang terdapat aturannya masing-masing, atau ada perbedaannya. Jika hanya ayam, burung dengan jumlah yang kecil maka tidak memerlukan dilab PCR tetapi jika jumlahnya sudah diatas 10 ekor maka salah satu harus dicek lab PCR dengan diambil sampel darahnya, tetapi jika anjing, kucing meskipun hanya 1 ekor maka harus di cek lab PCR di dinas karantina pelabuhan tanjung emas, kemudian harus ada buku vaksin atau sudah melakukan vaksinasi dengan minimal 3 minggu sebelum keberangkatan. Untuk packing burung dan ayam juga harus dipisah, jadi tidak dicampur menjadi satu dalam satu tempat. Jika ada perkelahian sesama binatang bukan tanggungjawab airline, dan membuat surat pembebasan pengangkut bermatrai. Jadi, jika ada kejadian burung mati maka pengangkut tidak bisa menuntut ke airline. Untuk packing binatang sesuai dengan buku di animal regulation.

Proses penanganan :



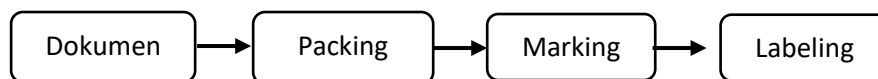
Gambar 2. Live animals kelinci

Perishable goods (PER) adalah barang-barang yang mudah rusak, hancur atau busuk yang diangkut menggunakan kargo udara. Seperti buah-buahan, sayuran, tumbuh-tumbuhan, ikan, seafood, daging, bibit tanaman, dan lain sebagainya.

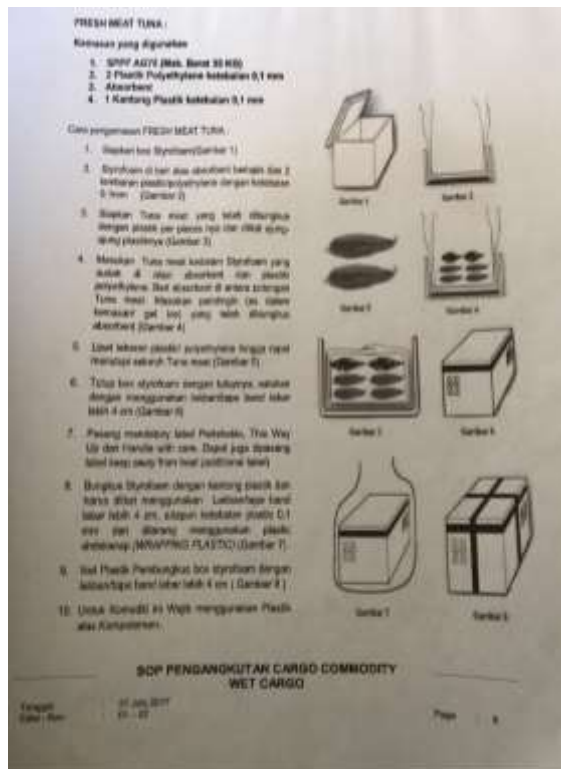
PER dibagi menjadi beberapa jenis berikut:

- 1) *Perishable flower* (PEF), yaitu bunga seperti bunga anggrek, bunga melati, dan lain-lain
- 2) *Perishable fish* (PES), yaitu ikan akan tetapi bukan ikan hidup, misalnya ikan tuna, ikan olahan, dan lain-lain.

Proses penanganan :



Gambar 3. Perishable flowers



Gambar 4. SOP penanganan fresh meat tuna

Human remain (HUM) adalah jenazah yang diangkut melalui jasa kargo udara, meliputi *uncremated in coffin* (jasad/jenazah utuh), yang di balsam ataupun tidak, atau *cremated in coffin* (sudah di kremasi). Untuk tarifnya semua airlines sama, yaitu 200%.

Syarat-syarat pengiriman jenazah :

- 1) Surat keterangan kematian dari rumah sakit,
- 2) Surat keterangan/pengantar/surat jalan dari kepolisian, Surat keterangan pengepakan, Surat keterangan pembalseman atau formalin untuk pengawetan jenazah, Surat izin angkut jenazah.
- 3) Surat keterangan pengepakan (harus dilapis dengan aluminium foil untuk menghindari kebocoran atau tetesan-tetesan cairan dari dalam peti),
- 4) Surat keterangan pembalseman atau formalin untuk pengawetan jenazah,
- 5) Surat izin angkut jenazah,
- 6) KTP jenazah,
- 7) Surat karantina di KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan)

Proses Penanganan :

- 1) Setelah memenuhi semua surat-surat tersebut, kemudian datang ke kantor KKP yang akan menentukan sertifikat keterangan kesehatan bahwa jenazah tersebut meninggal tidak karena penyakit menular,
- 2) Jika dari petugas KKP sudah menyetujui surat-surat atau data-data yang dipersyaratkan maka tidak perlu mengecek ke jenazahnya, tetapi jika mereka masih meragukan atau apa maka dari petugas KKP akan mengeceknya, apakah packingnya sudah benar, dll.
- 3) Untuk packingnya harus dilapis dengan aluminium foil untuk menghindari kebocoran atau tetesan-tetesan cairan dari dalam peti, kemudian setelah itu dimasukkan ke dalam peti jenazah
- 4) Dan ditutup rapat dengan terpal/plastic agar penumpang tidak mengetahui jika itu jenazah dan tetap merasa nyaman di dalam pesawat.
- 5) Agen kargo melakukan *booking* atau *reservasi* melalui *e-cargo system*

- 6) Untuk jenazah tidak perlu ditimbang layaknya kargo lain, karena sudah dibuat standar 200 kg atau dianggap 200 kg beserta packingnya.
- 7) Agen kargo meneruskan kargo ke APlog untuk proses pemeriksaan kiriman kargo melalui X-Ray
- 8) Kemudian setelah kargo dinyatakan aman, maka akan dibuatkan CSD dari APlog (berhubung di bandara internasional jendral ahmad yani tidak ada RA maka langsung saja ke APlog atau Angkasa Pura Logistik),
- 9) Selanjutnya gudang kargo akan melakukan penerimaan kargo dengan mengecek fisik dan dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kendala Apa Saja Yang Ada Pada Proses Penanganan *Special Cargo* Oleh PT. Gapura Angkasa Di Bandara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang

Kendala yang dihadapi dalam Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) didapatkan melalui hasil observasi dan wawancara yang mendalam. Peneliti melakukan wawancara dengan Leader Kargo, Staf Dokumen Kargo & Operasional Lapangan, serta Supervisor Kargo.

Dalam masa pandemic Covid-19 ini dengan adanya PPKM disetiap daerah maka dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) di unit kargo pada Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang sering menghadapi kendala seperti :

Dari segi pengiriman dimana dokumen kurang lengkap, Packaging tidak standar atau tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam penerimaan kargo/handling cargo, apabila tidak sesuai maka akan dikembalikan kepada pengirim/*shipper*.

Adapun cara untuk mengatasi kendala tersebut yaitu dari segi pengirim jika dokumen kurang lengkap maka agent kargo akan menginformasikan kepada shipper untuk melengkapinya hingga lengkap dan sesuai dengan persyaratan, packing tidak standar atau tidak sesuai dengan SOP maka otomatis akan langsung ditolak dan meminta si pengirim untuk melakukan re-packing dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari segi airline yaitu Jadwal flight yang terbatas.

Kemudian jika dari segi airlines yaitu jadwal flight yang terbatas, maka shipper atau pengirim harus mempertimbangkan apabila akan melakukan pengiriman seperti memastikan jadwal penerbangan kepada agen kargo sehingga jika ada pembatalan penerbangan secara tiba-tiba maka shipper dapat meminimalisir kerugiannya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada BAB IV dapat ditarik kesimpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan dan tujuan penelitian.

Dalam menjalankan tugasnya staf di unit kargo Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang sudah melaksanakan tugasnya masing-masing berdasarkan pada pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Para staf di unit kargo selalu berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk meminimalisir kegagalan atau kesalahan yang terjadi di lapangan. Salah satunya penanganan Live Animals (AVI) di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang yang telah sesuai dengan SOP yang dimana Pengirim (Shipper) melakukan karantina hewan tersebut di dinas karantina pertanian dan peternakan, kemudian petugas dari dinas karantina melakukan pemeriksaan terhadap hewan tersebut, apabila hewan dinyatakan sehat maka akan terbit surat SKKH (Surat Keterangan Kesehatan Hewan), Surat Karantina, serta Sertifikasi untuk Pengirim

dan mendapat Surat Muatan Udara (SMU) / Air Waybill (AWB) setelah itu datang ke agen kargo untuk melakukan booking atau reservasi melalui e-cargo system tetapi sebelumnya agen kargo sudah menginformasikan kepada airlines jika ada pengiriman live animals. Kemudian setelah semua dokumen lengkap dan dikemas sesuai prosedur, agen kargo (*freight forwarder*) akan menyerahkan kargo kepada APlog untuk dilakukan pemeriksaan X-Ray atas angkutan kargo tersebut dan menyerahkan dokumen karantina hewan. Setelah kiriman dinyatakan aman, APlog akan menghasilkan CSD dan meneruskannya ke gudang kargo, yang selanjutnya akan menerima kiriman melalui pemeriksaan fisik dan dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Beberapa kendala serta cara untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam proses penanganan *special cargo* sebagai berikut, Dari segi pengirim seperti dokumen kurang lengkap dapat diatasi dengan menginformasikan kepada pengirim untuk melengkapi dokumen tersebut sesuai dengan ketentuan, packing tidak standar atau tidak sesuai dengan SOP maka kargo tersebut akan dikembalikan kepada pengirim untuk melakukan re-packing yang sesuai dengan ketentuan SOP. Jika dari segi airlines yaitu jadwal flight yang terbatas atau flight yang dibatalkan maka shipper/pengirim harus mempertimbangkan dalam melakukan pengiriman, dengan mengecek/memastikan jadwal penerbangan kepada agen kargo tersebut agar pengirim tidak mengalami kerugian.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian serta kesimpulan diatas, maka dapat penulis berikan saran-saran sebagai berikut:

Bagi Perusahaan

Dapat memberikan masukan kepada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang terkait proses penanganan special cargo dan sebagai tambahan informasi bagi perusahaan.

Bagi Unit Kargo

Disarankan untuk para staf di Unit Kargo PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang agar lebih disiplin lagi dalam menjalankan SOP yang telah ditetapkan supaya tidak mengalami kendala yang sama seperti sebelumnya serta dapat memberikan informasi lebih jelas dan akurat kepada para pengirim atau shipper mengenai syarat atau ketentuan dalam pengiriman special cargo.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi dan bagi peneliti selanjutnya disarankan agar lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan data supaya dapat mengetahui lebih dalam lagi mengenai SOP dan proses penanganan pada special cargo.

Daftar Pustaka

- Adila, Salma Khairunnisa'. 2020. Kargo Udara (Studi Deskriptif Tentang Upaya Penanganan Ekspor Perishable Goods Fresh Fish Melalui Udara pada Freight Forwarder PT. Suryagita Nusaraya Surabaya). *Tugas Akhir D3 thesis*, Universitas Airlangga. Surabaya
- Diyani, Endah. 2021. Prosedur Penanganan Special Shipment Cargo pada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura Tahun 2017. *Tugas Akhir thesis*, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta
- Jamil, Achmad. 2016. Kargo Udara (Studi Deskriptif Tentang Prosedur Pengiriman Binatang Hidup Menggunakan Kargo Udara di PT. Jasa Angkasa Semesta Cabang Denpasar). *Tugas Akhir D3 thesis*, Universitas Airlangga. Surabaya
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Rosda Karya
- Sani, Asrul. (2021). Metodologi Penelitian