

## CARGO TRACKING PT. DMK TERHADAP KEAMANAN BARANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SOLO

<sup>1</sup>Awan, <sup>2</sup>Resti Rizki, <sup>3</sup>Maria Valeria Roellyanti

<sup>1)2)</sup> *Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*

### Abstrak

*Industri perusahaan penerbangan yang semakin ketat akan persaingan, penyedia jasa tentunya harus mengatur strategi pengelolaan manajemen yang tepat untuk memberikan pelayanan yang baik agar menarik minat konsumen terhadap masing-masing maskapai penerbangan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penanganan yang diberikan oleh PT. DMK Cargo apabila terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang saat proses pengiriman dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi pada proses tracking di PT. DMK Cargo. Penelitian dilakukan di PT. DMK cargo di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo solo pada Januari 2023. Desain penelitian ini yaitu kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Kehilangan atau kerusakan pada barang yang sedang dalam proses pengiriman dan adanya ketidakcocokan antara fisik dan aktual barang yang ada pada sistem saat melakukan proses tracking. Staf operasional berperan penting dalam menunjang kegiatan operasional yang ada di PT. DMK Cargo yang berhubungan langsung dengan proses pengiriman barang yang akan dilakukan proses tracking. PT. DMK Cargo melakukan konfirmasi secara langsung kepada pihak airline untuk meminta surat BA (berita acara) agar mempermudah pelacakan terhadap barang dengan menggunakan proses tracking. Untuk mengatasi hal ini pihak perusahaan selalu melakukan konfirmasi atau koordinasi ke pihak airline dari daerah awal barang sampai dengan tujuan akhir barang tersebut diterima.*

**Kata Kunci:** *tracking, transportasi, pengiriman barang*

### Abstrak

*The airline industry is becoming increasingly tight with competition, service providers must of course set appropriate management strategies to provide good service in order to attract consumer interest in each airline. The purpose of this research is to determine the treatment provided by PT. DMK Cargo if there is loss or damage to goods during the delivery process and to find out the obstacles faced in the tracking process at PT. DMK Cargo. The research was conducted at PT. DMK cargo at Adi Soemarmo International Airport Solo in January 2023. This research design is qualitative using primary and secondary data. Data collection was carried out by interviews and observations. Loss or damage to goods that are in the process of being sent and there is a mismatch between the physical and actual goods in the system during the tracking process. Operational staff plays an important role in supporting operational activities at PT. DMK Cargo which is directly related to the goods delivery process which will be carried out by the tracking process. PT. DMK Cargo confirmed directly to the airline to request a BA letter (minutes) to make it easier to track goods using the tracking process. To overcome this, the company always confirms or coordinates with the airline from the initial location of the goods to the final destination where the goods are received.*

**Keywords:** *tracking, transportation, goods delivery*

### Pendahuluan

Industri perusahaan penerbangan yang semakin ketat akan persaingan, penyedia jasa tentunya harus mengatur strategi pengelolaan manajemen yang tepat untuk memberikan pelayanan yang baik agar menarik minat konsumen terhadap masing-masing maskapai penerbangan. Semakin populernya pesawat udara sebagai moda transportasi yang digemari masyarakat tidak lepas dari adanya kerja sama dari berbagai pihak yang memiliki kepentingan yang terkait dengan keselamatan dan kenyamanan. Ditemukan perusahaan jasa yang melimpah di Indonesia, yang diakui mempunyai kualitas yang lihai dengan beragam gaya layanan jasa pengiriman supaya konsumen mudah untuk menentukan jasa yang sesuai keperluannya. Contoh salah satunya ialah perusahaan PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Cargo yang paling banyak diminati. Perusahaan DMK Cargo ialah sebuah perusahaan yang memberi pelayanan jasa pengantaran barang dengan berfokus pada kalangan cargo yang

---

<sup>1</sup>Email Address: [awan@sttkd.ac.id](mailto:awan@sttkd.ac.id)

Received 15 November 2023, Available Online 30 Desember 2023



<https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i02.1035>

melewati laut (*sea freight*), darat (*inland*), serta udara (*air freight*). Berdasar faktanya, kebutuhan mengenai jasa pengantaran barang saat ini menjadi sangat krusial, yang membuat kantor DMK dengan pusat di Bandar Udara Internasional Juanda membuka beberapa kantor cabang di 34 Provinsi dan 90 kota di Indonesia.

PT. Dian Mega Kurnia telah memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggannya, akan tetapi disisi lain layanan sempurna yang diberi PT. Dian Mega Kurnia tak menangkup adanya kemungkinan terdapat beragam hal yang kepuasannya rendah bagi para pelanggan. Misalnya ialah terdapatnya barang pelanggan yang rusak, lambatnya pengiriman barang ataupun menghilangnya barang pelanggan yang menjadi sering terjadi pada jasa pengantaran, yang membuat para pelanggan mengalami kerugian.

Pada saat terjadinya kerugian, pelanggan mendapatkan hak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi serta perusahaan memiliki kewajiban untuk bertanggungjawab pada kerugian yang dialami pelanggan. Akan tetapi, faktanya tidak seluruh pelanggan yang mengalami kerugian akan memperoleh pertanggungjawaban yang pantas atas kerugiannya. Pelanggan seringkali mengacuhkan hal-hal yang dipunyainya serta memiliki wawasan yang kurang terkait dengan langkah-langkah untuk complain kepada pemilik jasa yang menjadikan pelanggan malas untuk mengupayakan haknya. Sedangkan pada kasus ini, pelanggan bisa mengutarakan complain pada pemilik jasa lantaran adanya kaitan hukum dari sebuah perjanjian yang dimiliki oleh pemilik jasa serta pelanggan.

Pada aktivitas pengantaran barang yang dijalankan PT. Dian Mega Kurnia mengikutsertakan beragam pihak yakni pemilik jasa serta pelanggan yang melangsungkan ikatan hukum yakni sebuah perjanjian. Ikatan hukum diantara pengangkut barang dan PT. Dian Mega Kurnia ialah ikatan hukum perjanjian yang berlakunya ketika pegawai PT. Dian Mega Kurnia telah menerima barang, ataupun ketika pengangkut barang sudah memberikan tandatangan pada resi yang telah disiapkan pihak perusahaan jasa pengantaran serta pengangkut barang sudah melunasi ongkos yang disebut sebagai tarif.

Perjanjian diantara PT. Dian Mega Kurnia dan pengangkut barang ialah Perjanjian Timbal Balik dengan bersifat Baku (lantaran isi dari perjanjiannya sudah ada dalam blangko ataupun resi). Sementara itu, kecil besarnya ongkos ataupun tarif pengiriman ditetapkan berdasar ragam pengiriman dari penawaran produk jasa, jarak dan juga muatan barang. Hal lainnya, perjanjian diantara pihak DMK yang menjadi pemasok jasa memiliki sifat Hukum Rangkap, yakni layanan periode sesuai aturan pada pasal 1601 KUHPdata yang menjelaskan bahwasanya ikatan hukum diantara pengangkut barang dan DMK sifatnya tak tetap, namun secara periodic yakni jika pihak pengangkut nantinya berkunjung ke kantor DMK guna melakukan perjanjian lagi.

Penerapan perjanjian pengirim barang kadangkala tak selalu berlangsung dengan mulus, jika saat melakukan pengantaran barang terjadi wanprestasi, dengan demikian pihak DMK wajib bertanggungjawab untuk kerugian yang diderita pengangkut barang. Sama halnya dengan pengangkut yang memiliki hak mengajukan tuntutan ganti rugi sesuai aturan dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 4 Butir 8 dengan penjelasan bahwasanya pelanggan memiliki hak guna memperoleh kompensasi, ganti kerugian ataupun penukaran, ketika barang ataupun jasa yang pelanggan terima tak serupa pada perjanjian ataupun yang seharusnya. Hal ini juga terdapat di Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen yakni pemilik jasa wajib dan bertanggungjawab ke pelanggan jika barangnya tak serupa pada perjanjian.

PT. DMK kerap kali mengalami permasalahan dimana konsumen mempertanyakan lokasi barangnya (*tracking* pengiriman barang), serta *customer service* tak bisa memberi penjelasan untuk konsumen dengan detail mengenai eksistensi barangnya, dengan demikian diperlukan sebuah aplikasi yang bisa membantu *customer service* untuk melaksanakan tracking ataupun pencarian lokasi barang. PT. DMK menggunakan *WEB AIRLINES* dari *Lion Grup* yaitu *Airlines Tracking*, lantaran dengan memakai aplikasi ini dapat mempermudah Admin serta konsumen untuk melacak keberadaan barang, yang

nanti dapat menerbitkan informasi dengan cermat. Biasanya barang yang tidak bisa dikirim melalui pesawat udara terjadi karena ulah konsumen yang tidak bertanggung jawab atas barang yang akan dikirimnya, walaupun sudah mendapat nomor SMU atau Resi barang yang akan dikirim melalui pesawat udara akan dilakukan pengecekan terlebih dahulu dari pihak airline sebelum barang tersebut di angkut kedalam pesawat.

Permasalahan yang akan diteliti oleh penulis yaitu tentang tracking dalam keamanan barang yang sedang dalam proses pengiriman. *Tracking* sendiri merupakan proses pengecekan untuk barang yang sedang dalam proses pengiriman, tujuan dari proses *tracking* ini adalah untuk memudahkan bagi PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo untuk memberikan informasi yang jelas terkait keberadaan barang yang sedang dalam proses pengiriman. Bagaimana penanganan *cargo tracking* pihak PT. Dian Mega Kurnia (DMK) *cargo* apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang pada saat proses pengiriman?

## Tinjauan Pustaka

### Kargo

Kargo ialah tiap barang yang dikirim oleh pesawat udara yang bukan benda pos, barang keperluan pesawat sewaktu penerbangan yang habis pakai serta bagasi yang tidak memiliki pemilik ataupun bagasi dengan kesalahan penanganan (Peraturan Menteri Nomor 153 Tahun 2015). Kargo dapat diartikan secara sederhana yang merupakan barang yang dikirimkan melalui darat, laut, dan udara yang diperdagangkan, baik antar wilayah ataupun secara internasional dengan pengecualian yaitu barang pos dan bagasi penumpang.

Menurut D' Warpani (2009), kargo ialah “Segala barang yang diangkut dengan udara (pesawat udara), laut (kapal), ataupun darat (truk *container*) guna diperjualbelikan diantar kawasan ataupun kota dalam negeri hingga luar negeri (internasional) yang biasanya disebut sebagai ekspor-impor”. Kargo yang menggunakan udara ialah pengiriman barang tanpa penumpang. Pengantaran dapat menggunakan maskapai penerbangan maupun agen kargo (*freight forwarder*).

Adapun beberapa jenis *cargo*, sebagai berikut:

#### a. General Cargo

Yakni barang-barang pesanan yang termuat dalam golongan barang umum, misalnya pakaian, alat rumah tangga, tekstil serta makanan.

#### b. Special Cargo

Yakni barang pesanan yang membutuhkan penanganan khusus (*special handling*). Umumnya barang ini bisa dimuat melalui transportasi udara serta wajib melengkapi beberapa syarat serta penanganan khusus yang disesuaikan aturan IATA. Berikut ini beberapa barang yang termuat pada golongan *special cargo* yakni:

- 1) *Live Animal (AVI)* yakni kargo yang berwujud pesanan binatang hidup, misalnya kucing, kuda, anak ayam, ikan hias, anjing, sapi serta yang lainnya.
- 2) *Human Remains (HUM)* ialah pengantaran jenazah manusia dengan transportasi udara:
  - a) *Uncremated in coffin* ialah jenazah yang bentuknya masih jasad utuh yang dimuat dengan peti jenazah.
  - b) *Cremented* ialah jenazah yang bentuknya telah menjadi abu (*ashes*) serta dimuat memakai kotak guci ataupun kotak kayu.
- 3) *Perishable goods (PER)* ialah barang yang gampang busuk. Misalnya ikan, buah-buahan, seafood, ataupun sayur. Pengantaran *Perishable goods* membutuhkan perhatian istimewa saat penerimaan dengan demikian saat sampai di tujuan kondisinya tidak rusak serta masih segar.
  - a. *Valuable goods (VAL)* ialah beberapa barang berharga dengan memiliki nilai tinggi. Misalnya emas, cek, berlian, serta yang lainnya.

- b. *Strongly smelling goods* ialah beberapa barang yang mempunyai bau menusuk. Misalnya durian, parfum, serta yang lainnya.
- c. *Live human organ (LHO)* ialah beberapa barang seperti organ tubuh manusia yang masih berfungsi. Misalnya ginjal, jantung, hati serta yang lainnya.
- d. *Diplomatic pouch (DIP)* yaitu barang-barang yang dikirim dari diplomatik.

Handoyo (2010) menjelaskan bahwa proses penanganan kargo awal diterima sampai dimasukkan ke dalam kompartmen pesawat untuk di angkut dari daerah keberangkatan sampai daerah tujuan baik dalam negeri atau luar negeri, maskapai hanya menerima kargo (*ready for carriage*) yang berarti bahwa kiriman kargo sudah di kemas serta dilengkapi dengan SMU sesuai ketentuan maskapai, IATA, dan negara tempat keberangkatan maupun tujuan.

### **Cargo Tracking**

*Tracking* ialah operasi pemantauan lokasi barang yang berjalan. Maksud dari berjalan ini ialah pergeseran letak sebuah barang ataupun objek dari satu koordinat menuju koordinat lainnya. Perolehan tracking bisa dengan melihat pergeseran barang itu dengan menggunakan teknologi website.

Nomor *Air Way Bill* lebih dikenal AWB ialah kode unik yang diperlihatkan pada dokumen yang nantinya berjalan bersama seluruh barang yang diangkut memakai kurir transportasi udara internasional. Tujuan nomor AWB ini yakni guna memberi seluruh informasi yang sesuai mengenai pengantaran serta terpentingnya ialah guna dilacak. Informasi dari AWB yakni berupa seluruh beberapa pihak yang ikut serta saat pemuatan pesanan (pihak pengiriman serta penerimaan pesanan), serta informasi spesifik yang sesuai guna penindakannya.

Informasi dari AWB juga memuat terkait bandara tempat pesanan diangkut, nilai pengantaran (tujuan dari bea cukai), jumlah potongan individu yang termuat di paket, berat total, uraian konten, serta catatan khusus (yang membuat isinya tak mudah mengalami kerusakan). Penerbitan AWB bisa melalui kurir seperti eBay, TnT, FedEx ataupun Etsy. AWB memiliki nomor pelacakan yang beragam bergantung pada admin yang mengurus pengiriman pesanan. Akan tetapi, umumnya mereka memakai pola serupa, yang termuat ke tiga poin, yaitu:

- a. Poin pertama yaitu dua – tiga digit pertama AWB umumnya huruf yang menjadi singkatan maskapai ataupun operator.
- b. Poin setelahnya umumnya yaitu himpunan nomor seri yang gunanya untuk indentifikasi paket pesanan.
- c. Poin terakhir kemungkinan ialah nomor ataupun huruf tambahan beragam diantara operator.

Tindakan AWB dapat menjadi tanda terima barang dari maskapai penerbangan (pengangkut) serta kontrak diantara pengirim serta pengangkut. AWB ialah perjanjian hukum, yang berlakunya saat pengirim maupun pengangkut melakukan tanda tangan dokumen bersama. Nomor AWB ialah ikrar atas perjanjian mengenai persyaratan serta ketentuan pengangkut, yang tercantum pula tata cara klaim serta batas tanggungjawab, biaya resmi serta uraian isi dari pesanan yang dialihkan. Sebutan lainnya dari nomor AWB ialah memo kondisi udara yang dibutuhkan guna mendampingi pengantaran barang oleh kurir secara international.

### **Keamanan Barang pada saat Penerbangan**

Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menyampaikan beberapa hak pelanggan terdiri dari hak kenyamanan, keamanan serta keselamatan saat mengkonsumsi barang ataupun jasa, hak dalam menentukan barang ataupun jasa, hak memperoleh barang ataupun jasa disesuaikan pada nilai tukar maupun keadaan, dan adanya perjanjian jaminan. Selain itu, terdapat pula hak mengenai kebenaran, kejelasan serta kejujuran informasi terkait keadaan serta jaminan barang ataupun jasa, ada pula hak supaya opini ataupun keluh kesahnya terdengar mengenai barang ataupun jasa yang dipakai, hak

dalam memperoleh advokasi, perlindungan serta usaha menyelesaikan konflik pelanggan dengan layak, hak memperoleh pengarahannya ataupun edukasi pelanggan, hak supaya dipandang ataupun diservis dengan tepat serta jujur, hak dalam memperoleh kompensasi, ganti kerugian ataupun penggantian jika pelanggan menerima barang ataupun jasa yang tak serupa dengan yang semestinya.

Pada urusan pengiriman, tanggungjawab pada keamanan barang umumnya ada di pihak ekspedisi barang tersebut. Sesuai dari penjelasan Pasal 1236 KUHPerdara, pihak jasa pengantaran barang memiliki tanggungjawab akan pengantaran barang sampai pada tujuan, dan juga apabila terdapat kerusakan karena prosedur pengantaran yang lalai. Guna terhindari dari hal tersebut, pihak dari jasa pengantaran akan memberi pilihan guna yaitu memakai asuransi untuk beberapa barang elektronik ataupun barang yang semestinya memperoleh perlindungan ketat. Akan tetapi, apabila pelanggan merasa terdapat kelalaian pada pembungkusan barang (pengemasan asal) yang tak bisa menjaga produk, maka pelanggan memiliki hak untuk menagih pertanggungjawaban secara langsung pada pedagang yang menjual barangnya (Pasal 7 Huruf f UU Perlindungan Konsumen).

### **Proses Tracking**

Proses *tracking* dibagi menjadi dua yaitu *tracking manual* dan *tracking web*:

#### a) *Tracking Manual*

*Tracking manual* adalah pengecekan barang yang sedang dalam proses pengiriman yang dilakukan secara manual, sebelum adanya proses *Tracking* dengan menggunakan web perusahaan DMK Cargo melakukan proses *tracking* secara manual. Untuk pelayanan *Tracking* barang sebelum ada web atau *tracking manual*.

Pada dasarnya semua sudah dilakukan secara sistem. Tetapi jika secara sistem tidak ada updatedan tidak ada pergerakan barang, maka (Agen) melakukan koordinasi kepada pihak *Airline* asal, *Airline Transit*, dan *Airline* bandara tujuan akhir barang akan diterima. Untuk mengkoscek secara *manifest manual* barang dan cek barang secara fisik berdasarkan nomor SMU (Surat Muatan Udara) untuk mempermudah cek posisi barang tersebut.

#### b) *Tracking web*

*Tracking web* adalah proses pengecekan barang yang dilakukan melalui sistem web, proses *tracking* menggunakan web adalah salah satu proses yang mempermudah untuk staff operasional yang ada di perusahaan DMK Cargo untuk melakukan pengecekan keberadaan barang yang sedang dalam proses pengiriman. Untuk prosedur pelayanan *tracking* dengan menggunakan web pada dasarnya semua barang yang akan melalui proses *tracking* memiliki nomor SMU dengan itu setiap barang yang akan melalui proses *tracking* sudah memiliki nomor SMU masing-masing untuk dapat melacak keberadaan barang tersebut.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ialah satu dari sekian teknik penelitian yang memberikan hasil data deskriptif yang meliputi ucapan maupun tulisan serta sikap beberapa orang yang teramati. Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa metode kualitatif ialah teknik penelitian yang berguna dalam meneliti sebuah objek secara alami, dengan instrument kuncinya, metode pengumpulan data dijalankan dengan menggabungkan hasil penelitiannya dengan cara observasi, wawancara tidak terstruktur dan dokumentasi oleh petugas operasional yang ada di PT. Dian Mega Kurnia Cargo di Bandar Adi Soemarmo Solo. Menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data serta waktu. Analisis data kuantitatif memiliki tiga tahap pengumpulan data yaitu reduksi data dengan melakukan proses pemilahan data pada saat melakukan pengamatan di lapangan tentang proses *tracking* pada pengiriman barang di PT. Dian Mega Kurnia Cargo Cabang Bandar Udara Internasional Adi Sumarmo Solo, *display* data melakukan penyajian

data yang telah dipilah di proses reduksi data, dan kesimpulan dengan acuan data yang sudah dianalisis dari hasil penelitian yang dijalankan oleh peneliti.

### **Hasil dan Pembahasan**

Petugas operasional sudah melakukan proses *tracking* terhadap setiap barang yang sedang dalam proses pengiriman. Pengecekan pada setiap barang yang sedang dalam proses pengiriman adalah prosedur yang wajib dilakukan untuk barang-barang yang sedang dalam proses pengiriman, tujuan dari proses *tracking* adalah untuk melakukan pelacakan keberadaan barang serta memudahkan bagi *customer* untuk mengetahui keberadaan barang yang sedang dalam proses pengiriman.

Pemeriksaan yang dilakukan petugas operasional dilakukan disetiap barang yang akan dikirim yaitu dari daerah asal sampai ke daerah tujuan. Proses *tracking* dilakukan dengan menggunakan aplikasi *website*, sebelum melakukan proses tracking biasanya pihak PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo melakukan pengecekan untuk jumlah kilo dan koli, alamat tujuan, nama pengirim, dan nama penerima barang yang akan dikirim memakai pesawat. Barang yang akan dikirimkan dengan menggunakan pesawat udara harus mendapatkan nomor AWB terlebih dahulu agar barang tersebut dapat dikirim menggunakan pesawat, nomor AWB adalah dokumen angkutan transportasi udara yang isinya informasi serupa layaknya resi atau nomor SMU. Apabila terjadi permasalahan pada barang yang akan dikirim maka petugas *airline* akan melakukan konfirmasi kepada pihak PT. DMK untuk melakukan pengecekan terhadap barang dan mengapa barang tersebut tidak dapat diangkut menggunakan pesawat udara. Untuk barang-barang yang tidak dapat dikirim melalui pesawat udara biasanya akan dikirimkan kembali kepada pengirim barang.

### **Penanganan Cargo Tracking PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang pada saat proses pengiriman**

Petugas operasional itu memiliki tanggung jawab yang besar dalam menangani permasalahan terhadap keamanan barang-barang yang sedang dalam proses tracking di PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Namun permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan melakukan langkah-langkah yang ada di perusahaan maupun maskapai. Untuk dapat memudahkan *customer* (pengirim) mengakses informasi terkait keberadaan barang dari daerah asal sampai ke daerah tujuan PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo menyediakan *website* yang dapat di akses untuk melacak keberadaan barang yang sedang dalam proses pengiriman. *Website* tersebut dapat di akses dimanapun dan kapanpun secara gratis, cukup dengan menggunakan nomor SMU ( Surat Muatan Udara ) yang bisa didapatkan oleh pihak *customer* (pengirim) pada saat melakukan persetujuan dengan pihak perusahaan untuk melakukan pengiriman barang. Pengirim akan mudah mengakses informasi terkait keberadaan barang dan akan meminimalisir kendala yang terjadi.

Penanganan *cargo tracking* PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo apabila terjadi kerusakan pada saat proses pengiriman dapat disimpulkan bahwa apabila terjadi hal demikian pihak PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo akan melakukan konfirmasi kepada pihak *airline* dan akan memita BA (Berita Acara) dari pihak *airline* yang akan mengangkut barang tersebut. BA sangat berperan penting dalam suatu proses pengangkutan barang dengan menggunakan *airline*, karena tanpa surat BA suatu barang yang akan dilakukan proses pengiriman tidak dapat di kirim (dimuat kedalam pesawat). Untuk surat BA (berita acara) sendiri bisa didapatkan setelah barang tersebut sudah mendapat persetujuan kirim oleh pihak *customer*, dan sudah dilakukan persetujuan antara pihak PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo terkait harga maupun estimasi berapa lama barang tersebut bisa sampai ketempat akhir tujuan barang tersebut akan diterima. Selanjutnya, setelah barang tersebut sudah mendapatkan persetujuan dari pihak pengirim barang atau *customer* maka barang tersebut akan mendapat surat AWB dari perusahaan yang gunanya untuk melacak perkembangan pergerakan barang tersebut.

Sedangkan apabila terjadi kehilangan pada barang dari pihak pengirim melakukan proses tracking kita dapat mengetahui dimana barang tersebut hilang, biasanya kehilangan pada suatu barang pada saat proses pengiriman itu seringkali terjadi akibat kerusakan pada karung (karung jebol) langkah awal yang dilakukan oleh pihak PT. Dian mega Kurnia (DMK) Kargo adalah dengan melakukan konfirmasi kepada pihak Airline yang mengangkut barang tersebut. Contohnya semisal barang tersebut diangkut menggunakan maskapai *Lion* maka pihak perusahaan melakukan konfirmasi kehilangan kepada maskapai *Lion*.

Penanganan awal yang akan dilakukan pihak PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo apabila terjadi kerusakan barang pada saat proses pengiriman biasanya dari pihak PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo dimintakan BA (berita acara) dari pihak Airlinanya. Contohnya semisal barang dikirim menggunakan maskapai *Lion Air* biasanya mendapatkan BA atau berita acara dari pihak maskapai *Lion*.

Kemudian semisal terjadi kehilangan biasanya sebelum waktu pengiriman semua barang yang akan diangkut kedalam pesawat biasanya akan dilakukan proses Tracking atau kroscek pada barang itu kehilangannya dimana. Untuk barang- barang yang hilang pada saat proses pengiriman biasanya terjadi karena karung jebol, biasanya untuk klaimnya ada dua solusi yang pertama untuk bagian Airline dan untuk pihak PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo.

Beberapa kendala yang dihadapi pada saat proses *tracking* di PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo. Untuk kendala biasanya terjadi akibat ketidakcocokan antara fisik dan aktual barang yang ada pada sistem saat melakukan proses tracking. Ketidakcocokan antara aktual dan fisik barang pada saat dilakukan *proestracking* biasanya terjadi akibat pihak maskapai pada saat barang itu transit, semisal barang tersebut transit di Jakarta dan sudah dikirim ke Solo ataupun Surabaya pihak maskapai atau pihak DMK Surabaya belum melakukan update terhadap pergerakan barang disitulah terjadi kendala dan ketidaksesuaian keberadaan barang pada saat proses tracking berlangsung. Biasanya jika terjadi ketidakcocokan antara fisik barang dan aktual barang pada saat proses tracking pihak PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo mengkoordinasikan ke pihak Airline. Upaya yang dilakukan pihak PT. Dian Mega Kurnia Kargo (DMK) Kargo pastinya harus melakukan konfirmasi dengan pihak Airline asal sampai dengan Airline tujuan akhir barang jadi terdapat hubungan yang sangat erat antara keduanya.

Cargo Tracking PT. DMK sebagai berikut:

### **Tracking secara manual**

Untuk pelayanan barang pada saat melakukan proses tracking secara manual pada dasarnya semua sudah dilakukan secara sistem. Tetapi jika secara sistem tidak terdapat update pergerakan barang, kita (agen) harus melakukan koordinasi kepada Airline asal, *airline transit*, sampai dengan *airline* tujuan akhir barang untuk melakukan kroscek secara *manifest* manual dan cek barang secara fisik berdasarkan nomor SMU (Surat Muatan Udara) untuk mempermudah pengecekan barang yang sedang dalam proses pengiriman tersebut.

### **Tracking dengan menggunakan aplikasi web**

Adapun beberapa tahapan dalam melakukan proses *tracking* dengan menggunakan aplikasi web yaitu sebagai berikut:

- a) BKD adalah *booking confirmed* (penerbitan SMU) atau yang sering disebut sebagai surat muatan udara.
- b) RCS adalah *Shipment accepted* (proses barang setelah di cek kg dan di X-ray untuk mengetahui isi barang).
- c) PRE adalah *Pre-manifest* (proses *prepare* barang untuk mengetahui jumlah total barang yang akan diangkut kedalam pesawat).

d) MAN adalah *Manifested* (proses barang masuk ke dalam pesawat).

Sedangkan kendala yang di hadapi pada saat melakukan *tracking* dengan menggunakan web ialah terjadi ketidakcocokan antara fisik dan aktual barang pada saat melakukan proses *tracking*.

### **Kesimpulan**

Berdasar hasil pembahasan, diperoleh simpulan bahwa staff operasional sangat berperan penting dalam menunjang kegiatan operasional yang ada di PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo yang berhubungan langsung dengan proses pengiriman barang -barang yang akan dilakukan proses tracking. Dengan adanya proses tracking di PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo memudahkan para customer untuk mengetahui keberadaan atau melacak barang mereka pada saat proses pengiriman berlangsung.

Kendala yang dihadapi staffoperasinal pada saat melakukan proses tracking salah satunya adalah ketidakcocokan antara fisik barang dan aktual barang pada saat dilakukan proses tracking, misalnya pada saat proses tracking barang tersebut berada di jakarta sedangkan aktulnya barang tersebut masih berada di Semarang jadi pihak PT. Dian Mega Kurnia (DMK) Kargo melakukaan koordinasi kepada pihak *Airlines* emarang untuk memastikan keberadaan barang tersebut karena bisa jadi perpindahan barang tersebut belum di update oleh pihak *Airline* semarang.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan cara segera menghubungi atau mengkoordinasiakan ke pihak *airline* agar dilakukan pengecekan terhadap barang yang tidak sesuai dengan di sistem dari tempat asal barang itu dikirim sampai dengan tujuan akhir barang tersebut diterima.

### **Daftar Pustaka**

- Cargo, D. M. 2017. Perkembangan Sejarah DMK Cargo. Retrieved Desember Kamis, 2022, from [dmkcargo.co.id](http://dmkcargo.co.id)
- D' Warpani, Eko Probo. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta. . Raja Grafindo Persada.
- Handoyo, Singgih (2010). *Aviapedia Ensiklopedia Umum Penerbangan*. Jakarta. PT Kompas Media Nusantara
- PM 153 Tahun 2015 Tentang Pengamanan Kargo Udara dan Rantai
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta, CV
- Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.