

EFEKTIVITAS PENANGANAN BARANG MUDAH RUSAK TERHADAP KELANCARAN OPERASIONAL ANGKUTAN UDARA PADA TERMINAL KARGO DOMESTIK PT. ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG BANDARA SILANGIT

Sinardi Dedi Anggiat Sehat Simamora¹, Hotlan Purba², Delviana Romauli Wanti Sihombing³

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli
email: sinardisimamora3@gmail.com,

²Fakultas Ekonomi, Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli
email: delvianasihombing923@gmail.com

³Fakultas Ekonomi, Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli
email: hotlanp1@gmail.com

Abstract - This research was conducted with the aim of finding out how cargo officers handle perishable goods. The research method used in this research is a qualitative method. Data collection techniques include observation, interviews and documentation. The results of this research are that the handling carried out by cargo officers is: 1) The first handling is paying attention to the packaging. The packaging used to wrap these items must use bubble wrap and then be wrapped again in cardboard, to avoid damage during the flight or when stored. 2) The second treatment is to put perishable items in the freezer, for example milk and fruit. Items that are put in the refrigerator are cool so that they remain durable and don't immediately go stale or rot. 3) The third treatment is the separation of goods that are easily damaged from goods that are not easily damaged. Items that are easily damaged when stacked with other items will experience damage, for example fruit, cosmetic products and also electronic goods. When items are stacked, the bottom item will be damaged because it cannot hold the entire pile of items. 4) The fourth treatment is to provide cargo insurance, when the goods are damaged in the warehouse or during the flight, the cargo officer will replace them. Providing cargo insurance is a form of officer responsibility so that customers are not disappointed with the cargo officer's service. 5) The fifth treatment is to label goods that are easily damaged, so handle them carefully. With a label, officers on the plane will know that the item is a perishable item. Usually the label given is "don't slam or throw this item, it breaks easily" or "watch out for breakable items". If the label is not there, it is likely that the item will be thrown away, which could harm certain parties.

Keywords: Handling, perishable goods, smooth operations

1. PENDAHULUAN

PT. Angkasa Pura Logistik (Persero) adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia yang menitikberatkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian Timur. PT Angkasa Pura I (Persero) adalah pelopor perusahaan kebandarudaraan secara komersial di Indonesia sejak tahun 1962.

PT. Angkasa Pura Logistik merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang logistik, terminal kargo, dan agen teregulasi serta agen penjualan umum yang bergerak dalam bidang melayani pengiriman barang melalui udara (pesawat terbang), laut (kapal), atau darat (truck container) yang biasanya untuk diperdagangkan baik antar wilayah atau di dalam negeri

maupun antar negara yang dikenal dengan istilah ekspor-impor. Barang yang di kirim melalui udara disebut kargo udara, dan dikirim dengan menggunakan maskapai penerbangan atau agen kargo karena kargo udara merupakan barang yang dikirim melalui jalur udara maka untuk melakukan proses pengiriman tersebut harus melalui terminal kargo yang berada di bandara.

Terminal kargo merupakan tempat dimana berfungsi untuk mengelola barang atau kargo udara sebelum dikirim. Di terminal kargo akan dilakukan penanganan barang yang mudah rusak terutama dalam pergudangan memerlukan perhatian khusus, karena sifat barang yang mudah rusak dapat menimbulkan ancaman bagi kesehatan manusia ataupun makhluk hidup yang lain, dan juga bisa menimbulkan ancaman keselamatan bagi para pekerja serta dampak terhadap lingkungan



tempat bandara itu berada. Menurut Fadiati (2011) barang yang mudah rusak yaitu bahan yang mudah rusak atau busuk karena sifat-sifatnya seperti sayuran, buah-buahan, daging, keju, telur, dan ikan.

Peneliti juga melakukan observasi awal kepada pelanggan bahwa sering sekali mereka mengeluh karena menemukan barang mereka rusak atau membusuk hal ini disebabkan oleh barang tersebut sudah bertahan lama di gudang tidak langsung diproses oleh petugas kargo. Kerusakan barang seperti, barang elektronik pecah hal ini terjadi karena kurangnya perhatian terhadap kebutuhan khusus barang tersebut dan tidak ada perlindungan yang memadai. Kemudian sering sekali para pelanggan mengeluh karena barang tersebut mengalami keterlambatan dalam pengiriman. Sehingga pelanggan mencari penyedia jasa kargo yang lain karena pelanggan kurang percaya terhadap jasa kargo Angkasa Pura. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektifitas Penanganan Barang Mudah Rusak Terhadap Kelancaran Operasional Angkutan Udara Pada Terminal Kargo Domestik PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bandara Silangit”**.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Barang Mudah Rusak

Barang mudah rusak mengacu pada produk yang memiliki umur simpan terbatas dan dapat rusak seiring berjalannya waktu. Menurut Iata barang yang mudah rusak adalah barang apa pun yang, jika tidak disimpan dalam kondisi, elemen, atau kriteria tertentu sebagaimana ditentukan oleh siklus hidupnya, kehilangan sifat yang melekat atau komponen kualitas penting daripadanya sehingga akibatnya tidak dapat lagi berfungsi seperti yang dimaksudkan semula (IATA, 2018). Barang yang mudah rusak adalah barang-barang yang mudah rusak, seperti buah-buahan, sayuran, dan rempah rempah segar yang mudah rusak, harus memperhitungkan fenomena yang mudah rusak bahkan untuk tingkat operasional perencanaan produksi dan distribusi, yang memiliki jangka waktu mulai dari 1 minggu hingga 1 bulan. Biasanya, produk-produk ini mulai memburuk sejak diproduksi. Oleh karena itu, tanpa perawatan yang tepat, persediaan dapat dengan cepat rusak sebelum penggunaan terakhirnya membuat pemangku kepentingan menanggung biaya yang dapat dihindari (Amorim, Günther, & Almada-Lobo, 2012).

Menurut Fadiati (2011: 96) barang yang mudah

rusak yaitu bahan yang mudah rusak atau busuk karena sifat-sifatnya seperti sayuran, buah-buahan, rempah rempah, bahan elektronik, dan ikan. Menurut Tersine yang dikutip oleh Puspitasari (2022:17) barang yang mudah rusak adalah produk atau bahan baku yang memiliki daur hidup pendek. Sifat produk yang mudah rusak mengalami pelapukan atau keusangan menyebabkan kegunaan dan fungsi produk lambat laun menurun dan hilang dalam waktu singkat jika tidak digunakan dalam rentang waktu tertentu. Saat memproduksi produk yang mudah rusak, seluruh rantai pasok yang berkaitan menjadi bersifat tidak pasti yang berarti risiko yang dihadapi juga tinggi. Nilai efektivitas sebuah rantai pasok dilihat dari faktor perencanaan persediaan, mengontrol waktu tunggu dan peramalan tuntutan produk (Mehrhojoo, 2014).

Indikator Penanganan Barang Mudah Rusak

Menurut Alma (2011) bahwa ada lima indikator untuk menangani barang mudah rusak, yaitu:

- a. Kemasan
Kemasan adalah sebagai bahan pelindung atau pengaman produk dari pengaruh-pengaruh luar yang dapat mempercepat terjadinya kerusakan pada barang yang terdapat di dalamnya. Namun demikian selain itu kemasan masih memiliki fungsi-fungsi atau kegunaan lain yang tidak kalah pentingnya seperti mempermudah distribusi atau pengontrolan produk dan bahkan saat ini ada fungsi yang sangat penting yaitu kemasan sebagai media atau sarana informasi dan promosi dari produk yang ditawarkan yang di dalam kemasan.
- b. Menyortir
Mengelompokkan barang atau produk berdasarkan berbagai parameter seperti jenis, ukuran, atau destinasi. Proses sortir ini dapat dilakukan secara manual oleh tenaga kerja atau otomatis dengan bantuan sistem dan teknologi seperti sorter gudang.
- c. Memberikan Label
Label merupakan suatu bagian dari sebuah produk yang membawa informasi verbal tentang produk atau penjualannya.
- d. Asuransi Kargo
Produk asuransi yang bertujuan untuk memberikan proteksi terhadap barang yang diangkut baik melalui darat, laut maupun udara.



Operasional

Dalam melaksanakan operasional suatu perusahaan, diperlukan manajemen yang berguna untuk melaksanakan keputusan ketika mencoba mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber daya dalam kegiatan produksi yang dikenal sebagai manajemen produksi atau manajemen operasi. Menurut Rosenberg yang dikutip oleh Haming (2014:22) bahwa operasional atau operasional merupakan suatu proses atau tindakan tertentu yang menjadi unsur dari sejumlah kegiatan untuk membuat suatu produk. Adapun pusat kegiatan yang bersangkutan dengan manajemen produksi adalah proses produksi. Jadi sistem produksi berkaitan dengan semua keputusan, kegiatan, pembatasan, pengendalian dan rencana yang memungkinkan berlangsungnya perubahan masukan menjadi pengeluaran oleh proses produksi.

Jay Heizer dan Barry Render (2005:4) mendefinisikan operasional sebagai rangkaian kegiatan yang menghasilkan nilai berupa barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Subagyo (2000:1) mengartikan operasional sebagai penerapan ilmu manajemen pada organisasi produksi atau operasi agar dapat terlaksana secara efisien.

Menurut Herjanto (2003:2) operasional adalah sebagai suatu proses yang secara terus menerus dan efektif menggunakan fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya yang berbeda untuk mencapai tujuan. Operasional menurut Daft (2006: 216) adalah bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang, serta menggunakan alat-alat dan teknik-teknik khusus untuk memecahkan masalah-masalah produksi. Menurut Soentoro Ali Idris (2000: 1), operasional berasal dari konsep manajemen produksi yang menyangkut masalah produksi produk real. Dengan demikian, operasi merupakan proses transformasi dari input menjadi output yang mempunyai nilai lebih tinggi dibandingkan dengan inputnya. Menurut Assauri (2000), operasional merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber daya dana serta bahan secara efektif dan efisien untuk menciptakan dan menambah kegunaan suatu barang dan jasa.

Demi tercipta kelancaran dalam suatu operasional dibutuhkan suatu panduan dalam menjalankan pekerjaan tertentu. Panduan Operasional atau yang biasanya dikenal dengan *Standard Operational Procedure* (SOP). Menurut Indah Puji, 2014:30

dinyatakan bahwa tujuan dari SOP sebagai berikut:

- e. Sebagai acuan dalam melaksanakan kegiatan tertentu bagi sesama perkerja dan supervisor
- f. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas dan pekerjaan tertentu.
- g. Untuk menghindari kegagalan dan kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- h. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.

Sedangkan fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Indah Puji, (2014: 35) diantaranya:

- a. Memperlancar tugas petugas/ pegawai atau tim/unit kerja
- b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan
- c. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja
- d. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen operasi merupakan serangkaian proses dalam menciptakan barang, jasa, atau kegiatan yang mengubah bentuk dengan menciptakan atau menambah manfaat suatu barang atau jasa yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia.

Fungsi Operasional

Manajemen operasional juga memiliki beragam fungsi yang tentunya dapat memberikan perusahaan kemampuan untuk bergerak lebih efektif. Menurut Julyantry (2020) berdasarkan tugasnya, fungsi operasional dapat dibagi menjadi empat kelompok, yaitu:

- a. Fungsi Perencanaan

Fungsi yang pertama disebut sebagai fungsi perencanaan. Fungsi perencanaan ini menentukan tujuan dari subsistem operasi organisasi perusahaan dan mengembangkan program yang sudah dimiliki. Tak hanya itu, kebijakan dan prosedur untuk mencapai tujuan perusahaan juga dapat dikembangkan melalui manajemen operasional. Contoh dari fungsi perencanaan dari manajemen operasional ini mencakupi penentuan peranan serta fokus operasi perusahaan. Fokus tersebut meliputi perencanaan produk, fasilitas, hingga pemanfaatan



- sumber daya.
- b. Fungsi Pengorganisasian
Fungsi yang kedua adalah fungsi pengorganisasian yang mana manajemen operasional dapat menentukan struktur individu, grup, bagian, divisi, hingga departemen di perusahaan. Manajemen operasional mampu menyatukan subsistem-subsistem operasi tersebut agar bisa mencapai tujuan perusahaan. Pada fungsi pengorganisasian, manajemen operasional akan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan demi tercapainya tujuan perusahaan tersebut. Ditambah lagi manajer operasional memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan hal tersebut. Jadi, fungsi pengorganisasian dapat berjalan dengan lebih baik.
 - c. Fungsi Penggerakan
Fungsi penggerakan, manajemen operasional harus memiliki sikap kepemimpinan, pengawasan, serta motivasi para seluruh karyawan perusahaan. Hal ini bertujuan agar karyawan dapat bekerja dengan optimal dan melaksanakan tugasnya dengan memuaskan.
 - d. Fungsi Pengendalian
Fungsi yang terakhir, manajemen operasional juga memiliki fungsi pengendalian. Artinya, manajemen operasional mampu meningkatkan standar dan jaringan komunikasi perusahaan agar organisasi perusahaan dapat bergerak sesuai rencana yang telah dibuat. Dengan begitu, tujuan perusahaan dapat tercapai dengan lebih mudah dan efisien.

Kargo

Peraturan kargo IATA (International asosiasi transportasi udara) menyatakan bahwa angkutan udara adalah jenis barang non-pos, dan barang lain yang termasuk dalam kiriman pos yang ditentukan oleh Konferensi Pos Internasional adalah barang-barang yang tidak dibawa oleh penumpang. Kargo merupakan salah satu produk maskapai penerbangan, sekaligus menjadi sumber pendapatan bagi maskapai penerbangan tersebut. Kargo sangat penting bagi maskapai penerbangan, karena setiap rute penerbangan memiliki pangsa pasar yang besar, sehingga dapat menghasilkan pendapatan bersama sektor penumpang.

Menurut Sari (2014), kargo adalah semua barang yang dikirim melalui udara (pesawat terbang), laut (kapal) atau darat (truk kontainer) untuk diperdagangkan, baik antar wilayah atau kota di dalam

negeri maupun antar negara (internasional) yang dikenal dengan istilah ekspor impor. Juga menurut Warpani (2016) kargo didefinisikan secara sederhana merupakan semua yang dikirim melalui moda transportasi tertentu seperti moda transportasi udara, moda transportasi laut, atau moda transportasi darat yang setiap golongan barang mendapat perhatian khusus dalam proses pengangkutan.

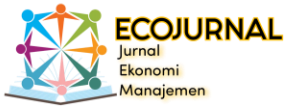
Menurut IATA (asosiasi transportasi udara internasional) kargo adalah semua barang yang dikirim dengan pesawat udara menggunakan nomor seri atau SMU tetapi tidak termasuk pos atau barang lain yang dimuat dalam perjanjian konvensi pos internasional dan bagasi yang disertai tiket penumpang atau memeriksamembagikan. Secara sederhana definisi kargo adalah semua barang yang dikirim melalui udara (pesawat terbang), laut (kapal), atau darat (truk) yang biasanya untuk diperdagangkan, baik antar wilayah atau kota di dalam negeri maupun luar negeri (internasional) yang dikenal dengan istilah ekspor-impor. Apapun 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 jaminan jalan udara) dikategorikan sebagai kargo.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016: 80) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi adalah suatu istilah untuk mengemukakan seluruh objek (sasaran) yang diteliti yang dapat dipergunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan yang ada di terminal kargo PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bandara Silangit sebanyak 12 orang.

a. Sampel

Sampel adalah kelompok kecil yang mewakili secara keseluruhan, objek yang akan diteliti sehingga penelitian terhadap keseluruhan populasi yang ditetapkan. Menurut Sugiyono (2016:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel penelitian ini dilakukan secara berdasarkan kebetulan, dimana siapa pun yang bertemu dengan peneliti dapat



digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Penentuan sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini merujuk pada pendapat yang dikemukakan oleh Creswell (2016:122) dalam bukunya penelitian kualitatif dan Desain Riset, dimana lima pendekatan merekomendasikan 3 hingga 10 informan sudah cukup untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah karyawan yang ada di terminal kargo PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Bandara Silangit sebanyak 9 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data merupakan sesuatu hal yang sangat penting. Teknik pengumpulan data ini merupakan cara yang digunakan oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data, hal ini merupakan suatu kewajiban, karena teknik pengumpulan data ini nantinya yang akan digunakan sebagai dasar dalam tahapan penelitian (Yusuf:2016,199).

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data dalam teorinya *Cresswell* menyebutkan 3 teknik yang digunakan yakni:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

Analisis Data

Analisis data adalah suatu penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Sugiyono (2019:244) mengatakan bahwa analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil pengamatan (observasi), wawancara, catatan lapangan dan studi dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke sintesis, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam penelitian ini penulis menganalisis data yang diperoleh dengan cara deskriptif kualitatif, dengan analisis model Mile dan Huberman dengan analisis data secara interaktif yang dapat dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut: 1) Reduksi data; 2) Penyajian data; 3) Verifikasi data (Yusuf: 2016, 407-409).

- a. Pengumpulan Data
- b. Reduksi Data (*Reduction Data*)
- c. Penyajian Data (*Data Display*)
- d. Penarikan Kesimpulan (*Concluting Drawing*)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Observasi Penanganan Barang Mudah Rusak

Pada tahap observasi, peneliti melihat bahwa barang mudah rusak sangat merugikan pihak pengirim, penerima dan juga petugas kargo. Sehingga untuk menghindari kerugian ini maka petugas kargo melakukan penanganan terhadap barang yang mudah rusak, yakni ketika dokumen atau persyaratan pengiriman barang belum lengkap maka petugas kargo akan menyuruh customer untuk melengkapi persyaratan pengiriman barang supaya barang tersebut dapat dengan cepat dilakukan pengiriman dan tidak terjadi tumpeng tindih di dalam gudang dengan barang yang lain. Hal ini merupakan penanganan yang pertama. Kemudian penanganan yang kedua adalah memeriksa kemasan dari barang kemudian dilakukan pengemasan yang baik dengan memberikan bungkus bungkus gelembung, untuk menghindari kerusakan atau benturan pada saat penerbangan supaya tetap aman sampai kepada penerima.

Hasil Wawancara Penanganan Barang Mudah Rusak

Kerusakan barang-barang yang rusak tersebut dapat merugikan, sehingga dibutuhkan penanganan yang maksimal supaya tidak mengalami kerusakan demi kelancaran operasional kargo. Kerusakan barang tersebut tidak hanya akan mengakibatkan customer yang mengalami kerugian, akan tetapi petugas kargo juga akan mengalami kerugian. Berdasarkan peraturan bahwa barang yang mengalami kerusakan akan diganti oleh petugas kargo apabila barang tersebut mengalami kerusakan digudang dan pada saat penerbangan. Berikut hasil wawancara dengan responden yakni petugas kargo dan manajer kargo, apa yang dilakukan dalam menangani barang yang mudah rusak supaya tidak mengalami kerugian.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada sembilan petugas kargo, yakni yang pertama bapak Nico lumbantobing mengatakan bahwa jenis barang mudah rusak yang diterima oleh kargo adalah barang elektronik, juga buah-buahan, rempah-rempah dan juga sayur-sayuran. Beliau mengatakan



bahwa cara penanganan barang mudah rusak di kargo Bandara Udara Silangit adalah mengurangi penumpukan barang supaya tidak terjadi kerusakan. Memang barang mudah perlu dilindungi supaya tetap aman. Penumpukan barang ini dapat mengakibatkan kerusakan karena memang barang tersebut sudah tumpang tindih dengan yang lain.

Hal yang sama juga dikatakan oleh bapak Golfrit Hutasoit bahwa barang mudah rusak yang diterima oleh kargo Bandar Udara Silangit yaitu buah-buahan, sayuran. Penanganan yang dilakukan terhadap barang tersebut adalah melakukan pemisahan antara barang yang lain supaya tidak terjadi penumpukan yang menyebabkan barang tersebut menjadi hancur atau rusak. Selain pemisahan, pengemasan juga harus diperhatikan karena kalau buble warp nya tipis atau tidak menggunakan buble warp itu juga mengakibatkan barang menjadi rusak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak nico lumbantobing dan juga bapak Golfrit Hutasoit dapat disimpulkan bahwa jenis barang yang mudah rusak itu seperti buah, barang elektronik, sayuran dan juga rempah-rempah. Penanganan yang dilakukan petugas kargo adalah tidak melakukan penumpukan barang di dalam gudang supaya tidak tumpang tindih yang akan mengakibatkan barang tersebut menjadi rusak. Kerusakan barang ini dapat merugikan kustomer dan juga merugikan petugas kargo. Selain barang tidak ditumpuk digudang, pengemasan barang juga mempengaruhi ketahanan barang tersebut. Misalnya jika yang dikemas adalah barang elektronik, akan tetapi pengemasannya tidak bagus atau tidak dibungkus dengan bungkus gelembung. Maka itu akan mengakibatkan barang tersebut mengalami kerusakan.

Sedangkan menurut bapak Johannes Manurung bahwa barang mudah rusak memang barang yang memiliki daya tahannya singkat, seperti buah-buahan, andaliman dan rempah rempah. Barang ini memiliki daur hidup yang cukup singkat, misalnya buah-buahan dan andaliman akan mengalami kebusukan sedangkan susu dapat basi atau kemasannya mengalami kerusakan. Biasanya penanganan yang dilakukan adalah harus dikemas dengan aman dan juga melakukan pengiriman secara cepat. Karena, ketika barang-barang mudah rusak ini ditahan 2 sampai 3 hari akan mengalami kerusakan. Akan tetapi kadang kala kustomer belum memenuhi syarat pengiriman barang maka itu tidak langsung kami terima, untuk mengurangi penumpukan barang di

gudang. Kalau sudah tertumpuk dan mengalami kerusakan maka itu akan menjadi tanggung jawab petugas kargo.

Juga menurut bapak Ikhsan Tambunan bahwa barang mudah rusak sudah sangat sering dijumpai karena disebabkan dua hal. Yang pertama itu adalah karena pengemasan dan yang kedua adalah karena barang tersebut tidak langsung dikirim ke tujuan sehingga ditumpang tindihkan di gudang kargo. Dalam pengemasan terkadang barang tersebut tidak dikemas dengan baik, misalnya kalau barang kosmetik atau barang-barang elektronik harus dikemas dengan bagus dan tebal dibungkus dengan kardus kemudian di bungkus gelembung. Sedangkan barang yang ditumpang tindihkan ini itu ada karena dokumen atau persyaratan pengiriman barang belum terpenuhi. Jadi, penanganan yang dilakukan kargo Bandar Udara Silangit yaitu mengemas barang tersebut dengan baik dan aman dan juga secepatnya mengirimkan barang yang akan dikirimkan supaya tidak tumpang tindih di gudang. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Johannes Manurung dan bapak Ikhsan Tambunan bahwa penanganan yang dilakukan petugas untuk menangani barang yang mudah rusak adalah melakukan pengemasan dengan baik dan juga akan langsung mengirim barang tersebut.

Hal ini juga disampaikan oleh ibu Lia Siahaan bahwa barang mudah rusak di kargo ini sudah sering terjadi, apalagi pengiriman buah dan juga pengiriman kosmetik. Jadi kalau pengiriman buah dan kosmetik harus dikemas semaksimal mungkin supaya tidak mengalami kerusakan. Penanganan yang dilakukan terhadap barang mudah rusak yaitu memperhatikan kemasannya, melakukan penanganan secara hati-hati dan memberikan asuransi terhadap barang yang rusak pada saat digudang atau pada saat penerbangan. Supaya, customer tidak kecewa dengan pelayanan yang ada.

Berbeda dengan pendapat Kaptan Marbun bahwa barang mudah rusak membutuhkan perhatian atau tindakan yang lebih baik. Biasanya, barang yang mudah rusak misalnya buah buahan ini akan dilakukan penanganan dimasukkan kedalam freezer yang ada digudang supaya tidak terkontaminasi dengan cahaya yang dapat me Selain barang elektronik, barang elektronik juga memerlukan penanganan yang baik, pengemasannya harus diperhatikan secara maksimal supaya tidak terjadi kerusakan pada saat penerbangan. Pengemasan yang dimaksud disini yaitu kemasannya

harus tebal dan ditutup dengan bungkus gelembung. Supaya tidak terjadi kerugian atau pun kerusakan yang tidak diinginkan. Juga menurut bapak Daniel Togatorop bahwa barang yang mudah rusak ini sering terjadi kepada barang elektronik karena pengemasan yang kurang bagus dan di tumpeng tindih di gudang kargo. Jadi penanganan yang dilakukan oleh petugas kargo adalah mengemasnya dengan bagus supaya barang tersebut tidak mengalami kerusakan, kemudian jika barang tersebut mengalami kerusakan pada saat penerbangan maka akan ditangani oleh pihak kargo Bandar Udara Silangit. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Kapten Marbun bahwa penanganan barang yang mudah rusak adalah dengan memperhatikan pengemasannya dan juga akan melakukan penanganan jika barang tersebut mengalami kerusakan di pada saat penerbangan atau pada saat di gudang.

Berbeda dengan pendapat bapak Putra Manalu, bahwa penanganan yang dilakukan untuk menangani barang yang mudah rusak adalah barang yang mudah rusak akan dipisahkan dengan barang yang lain, karena ketika barang yang mudah rusak disatukan maka kemungkinan barang itu akan cepat mengalami kerusakan. Barang yang mudah rusak akan diberi label dengan tulisan bahwa barang tersebut barang yang mudah rusak memerlukan penanganan dengan hati-hati. Juga menurut ibu Nita Marbun bahwa penanganan barang mudah rusak yang sering dilakukan oleh petugas kargo adalah melakukan pengemasan dengan baik dan juga memisahkan barang yang mudah rusak dengan barang yang lain dengan memberikan label peringatan bahwa barang tersebut sensitif atau mudah rusak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Putra Manalu dan juga ibu Nita Marbun bahwa penanganan yang dilakukan oleh petugas kargo adalah barang yang mudah rusak diberikan label. Kegunaan label ini adalah untuk memberikan informasi tentang barang ini supaya para petugas di kargo lain mengetahui kondisi barang tersebut. Misalnya kalau dia barang elektronik isi label jangan dibanting supaya barang tersebut tidak dibanting supaya tidak mengalami kerusakan.

Hasil Wawancara Kelancaran Operasional

Kegunaan penanganan dilakukan supaya operasional kargo di angkasa pura tetap berjalan dengan lancar. Berikut hasil wawancara dengan responden yakni petugas kargo dan manajer kargo, apa yang dilakukan untuk melancarkan operasional di angkasa pura.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Nico Lumbantobing, bapak Golfrit Hutasoit, Johannes Manurung dan bapak Ikhsan Tambunan mengatakan bahwa semua petugas yang ada di kargo selalu mengupayakan yang terbaik dalam menjalankan tugasnya. Petugas menjalankan kewajibannya sesuai dengan sop yang sudah ditetapkan di dalam Angkasa Pura II. Petugas selalu sigap dalam mengangkat barang ketika ada customer yang ingin mengirimkan barang melalui kargo. Dengan petugas selalu sigap mengangkat barang, maka operasional dari kargo Angkasa Pura II tetap berjalan dengan baik.

Berbeda dengan pendapat ibu Lia Siahaan, Kapten Marbun, bapak Putra Manalu, juga menurut ibu Nita Marbun bahwa dalam melancarkan operasional juga sangat dibutuhkan alat elektronik, yaitu komputer. Dengan adanya komputer maka operasional dari kargo Angkasa Pura II tetap berjalan dengan baik.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektifitas penanganan barang mudah rusak terhadap kelancaran operasional, maka dapat ditarik kesimpulannya adalah sebagai berikut:

- a. Penanganan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu masalah. Penanganan menunjukkan suatu bentuk respon atau reaksi terhadap suatu keadaan yang memerlukan perhatian atau tindakan khusus.
- b. Jenis barang yang mudah rusak yang diterima oleh kargo adalah barang kosmetik, barang elektronik, buah-buahan, sayuran dan rempah-rempahan.
- c. Proses penanganan barang mudah rusak terhadap kelancaran operasional angkutan udara pada Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Silangit adalah yang pertama check dokumen persyaratan pengiriman kargo, kemudian kargo ditimbang, setelah kargo di timbang maka pengirim akan melakukan pembayaran, kemudian akan diperiksa dengan X-Ray dan akan disimpan di gudang untuk menunggu penerbangan.
- d. Petugas kargo telah melakukan penanganan terhadap barang yang mudah rusak. Penanganan yang dilakukan oleh petugas kargo adalah harus memperhatikan kemasan dari barang tersebut, penanganan yang kedua adalah memasukkan barang yang mudah rusak kedalam *freezer* misalnya ikan dan juga buah. Penanganan yang ketiga adalah



memisahkan barang-barang yang mudah rusak dengan barang yang lain. Penanganan yang keempat adalah memberikan asuransi kargo. Dan penanganan yang terakhir adalah memberikan label kepada barang yang mudah rusak.

- e. Melancarkan operasional kargo juga petugas melakukan bongkar muat barang dan juga petugas menggunakan komputer untuk melancarkannya. Kegiatan bongkar muat adalah kegiatan membongkar barang-barang yang akan dikirimkan oleh customer, dimasukkan dan ditata ke dalam gudang.

REFERENSI

- [1] Amorim, P., Günther, H. O., & Almada-Lobo, B. “Multi-objective integrated production and distribution planning of perishable products”. *International Journal of Production Economics* 1 (2012), 89–101.
- [2] Buchari Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeth, 2011.
- [3] Daft, Richard L. *Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- [4] Eddy, Herjanto. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Grasindo, 2003.
- [5] Fadiati, Ari . *Mengelola Usaha Jasa Boga Yang sukses*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2011.
- [6] Fandy, Tjiptono. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi, 2016.
- [7] Haming, M. *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa Buku 2*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- [8] John, W. Creswell. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset Memilih Diantara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2019.
- [9] Hafiyantama, F. “Rancangan cold storage untuk me manage barang impor halal di PT. multi terminal indonesia”. *Politeknik Negeri Jakarta*, 2016.
- [10] Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks, 2008.
- [11] Puspitasari, D. “Analisis Harga, Pendapatan, Dan Permintaan Bahan Pokok Di Medan: Suatu Kajian Literatur”. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi* 10, (2022), 71–81.
- [12] Rusdiana. *Kewirausahaan Teori dan Praktek*. Cetakan ke 1. CV. Pustaka Setia:Bandung, 2014.
- [13] Sari, Y. U. “Penanganan Export Import Cargo Maskapai Garuda Indonesia Di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Ahmad Yani Semarang”. *Jurnal Ground Handling* 1, (2014).
- [14] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2016.
- [15] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [16] Lalu, Sumayang. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2003.
- [17] Syarief, R. “Teknologi Pengemasan Pangan. Laboratorium Rekayasa Proses Pangan”. PAU Pangan dan Gizi, 2008.
- [18] Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group, 2016.