

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan satu-satunya negara kepulauan yang sangat luas dengan letak geografis antar pulau satu dengan yang lainnya berjauhan. Salah satu penghubung antarpulau yang satu dengan pulau lainnya yang terpisah yaitu laut. Namun demikian, setiap negara mempunyai kedaulatan penuh dan eksklusif atas ruang udara yang ada di atasnya, baik di atas daratan maupun di atas wilayah lautan. Untuk terjalinnya hubungan antar daerah yang luas tersebut, Indonesia membutuhkan sarana transportasi baik darat, sungai, laut, maupun udara. Sarana transportasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dan dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, (C. Jotin Khisty dan B. Kent Lall, 2006).

Banyak sarana transportasi yang berkembang di dalam masyarakat, salah satunya adalah sarana transportasi udara. Pengangkutan melalui udara merupakan pilihan untuk dikembangkan dalam upaya membuka daerah terpencil di Indonesia. Kebijakan untuk menjadikan pengangkutan udara sebagai sarana penghubung dengan antar daerah terpencil ini sampai sekarang masih tetap dipertahankan. Pengangkutan udara merupakan suatu alternatif yang paling cocok untuk mengembangkan angkutan di negara berkembang seperti Indonesia, karena mengingat kondisi geografis Indonesia. Kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari beribu-ribu pulau besar dan kecil, membentang sepanjang khatulistiwa dengan luas daratan dan lautan tidak kurang dari 5.455.675 km² dan terletak antara dua Samudera yaitu Samudera Hindia dan Samudera Pasifik, (Seno Aji, 2018).

Dari kondisi geografis Indonesia, angkutan udara sangat berperan di dalam perekonomian negara, karena tanpa adanya angkutan udara sebagai sarana penunjang mobilisasi penumpang dan barang maka akan sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi suatu negara. Dalam perekonomian negara, angkutan udara paling ekonomis dan waktu lebih singkat dibandingkan dengan menggunakan transportasi atau angkutan darat maupun laut, walaupun untuk barang-barang tertentu tarifnya lebih tinggi. Apalagi kalau diingat, bahwa di terminal negara-negara berkembang pada umumnya sangat

penuh dan sesak yang akan mengakibatkan keterlambatan dan akan mempengaruhi kenaikan biaya, (K. Martono, 1987).

Perkembangan dibidang pengangkutan udara tidak hanya dialami oleh perkembangan dan peningkatan sarana dan prasarana, namun dialami juga dalam penggunaan jasa angkutan udara baik penumpang maupun kargo udara. Dimana bandar udara berskala besar untuk pengusahaannya dikelola oleh PT Angkasa Pura (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang dibawah oleh Departemen Perhubungan. Bandar Udara sebagai pintu gerbang suatu daerah, wilayah, bahkan negara, dan sebagai titik distribusi dari sistem jaringan transportasi yang berperan penting sejalan dengan peningkatan kegiatan ekonomi masyarakat. Bandar udara berhubungan dengan pertumbuhan ekonomi karena setiap waktu terjadi pergerakan lalu lintas pesawat yang datang dan pergi ke atau dari sebuah bandar udara baik dari dalam maupun luar negeri. Berbagai kegiatan yang meliputi data pesawat, data penumpang, data barang angkutan berupa kargo, pos dan bagasi penumpang yang berarti terjadi aktivitas ekonomi. Bandar udara dewasa ini memiliki peran sebagai *front input* dari suatu rantai nilai transportasi udara, dituntut adanya suatu manajemen pengelolaan barang maupun manusia yang aman, efektif, dan efisien sesuai standar yang berlaku secara internasional. Demikian pula dengan Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang merupakan salah satu pintu gerbang di Jawa Tengah, (Arief, 2011).

Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang tergolong baru, lengkap, dan cukup mewah karena baru saja melakukan rehabilitasi total pada infrastruktur bandara, dan baru saja diresmikan oleh Presiden RI pada tanggal 07 Juni 2018. Dilihat dari berbagai aspek, seperti penyediaan infrastruktur, sarana dan prasarana dalam mengimbangi jumlah pertumbuhan pengguna jasa bandar udara baik penumpang maupun barang, tingkat pemahaman masyarakat pengguna jasa terhadap aturan dan standar keselamatan penerbangan, kepedulian penyedia jasa dalam melayani pengguna jasa secara lebih baik yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan baik pelayanan bagi penumpang ataupun kargo udara. Selain melihat dari tingkat pelayanan penyedia jasa, dilihat juga peningkatan pertumbuhan jumlah penumpang dan kargo udara. Maka dari itu penelitian ini akan membahas mengenai pertumbuhan kargo udara.

Salah satu perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa angkutan kargo dan pos udara adalah PT Angkasa Pura Logistik (Aplog). PT Angkasa Pura Logistik merupakan anak perusahaan dari PT Angkasa Pura (Persero). PT Angkasa Pura Logistik adalah perusahaan jasa angkutan kargo melalui udara baik domestik maupun Internasional. PT Angkasa Pura Logistik tersebar di 13 terminal bandara kargo, salah satunya di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. PT Angkasa Pura Logistik Semarang dikelola oleh Bandara Jenderal Ahmad Yani, dimana peraturan-peraturan diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, pada pasal 202 menyatakan bahwa rencana induk bandar udara sebagaimana dimaksud dalam pasal 201 ayat 2 huruf b paling sedikit memuat : prakiraan permintaan kebutuhan pelayanan penumpang dan kargo, kebutuhan fasilitas, tata letak fasilitas, tahapan pelaksanaan pembangunan, kebutuhan dan pemanfaatan lahan, daerah lingkungan kerja, daerah lingkungan kepentingan, kawasan keselamatan operasi penerbangan, dan batas kebisingan.

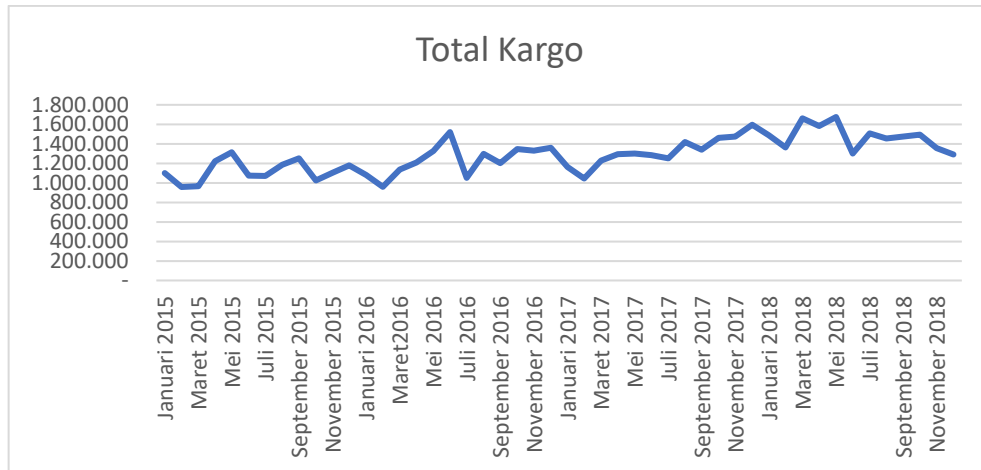
Keberadaan Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan jasa angkutan yang sesuai dengan tuntutan masa kini dan masa yang akan datang, khususnya untuk angkutan kargo udara. Peningkatan jumlah kargo di terminal domestik Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sangat berpotensi mengurangi tingkat pelayanan baik dari sisi keselamatan dan keamanan.

PT Angkasa Pura Logistik memiliki peran penting sebagai pintu gerbang utama lalulintas kargo udara yang mendistribusikan kargo secara domestik dan Internasional, memantau pergerakan kargo, serta melihat perkembangan pengangkutan kargo. PT Angkasa Pura Logistik memiliki aspek penting, seperti keberlanjutan, keselamatan dan keamanan pengelolaan rantai pasokan di bandara. Pengiriman kargo dari gudang dengan transportasi udara seperti pesawat terbang komersial atau pesawat kargo sesuai dengan prosedur serta standarisasi keselamatan dan keamanan. Namun perkembangan pengangkutan kargo tidak sepesat pengangkutan penumpang, bukan berarti perusahaan tidak memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna jasa angkutan kargo, (PT Angkasa Pura Logistik, 2012).

Dalam melakukan pengiriman kargo, PT Angkasa Pura Logistik memiliki beberapa prosedur yang harus dilalui. Mulai dari kargo yang akan dikirim oleh PT Angkasa Pura Logistik para pengguna jasa membuat perjanjian dan melengkapi dokumen kargo yang akan dikirim ke pihak PT Angkasa Pura Logistik seperti pengecekan dokumen (*manifest*), AWB (*Air Way Bill*), dan kargo yang akan dikirim oleh PT Angkasa Pura Logistik sampai ke *customer*. Para pengguna jasa ini memilih untuk menggunakan PT Angkasa Pura Logistik tersebut didasari dengan kepercayaan terhadap pihak penyedia jasa yang mampu menyelesaikan segala hal yang perlu untuk mengirimkan kargo sampai ke tujuan/penerima kargo dalam keadaan yang baik seperti yang diharapkan, (PT Angkasa Pura Logistik, 2018).

Untuk penerimaan kargo, sebelum barang tersebut diambil oleh *customer* maka dilakukan terlebih dahulu pengecekan mengenai dokumen seperti *manifest*, AWB (*Air Way Bill*) untuk mencetak TTB (Tanda Terima Barang), dan dilakukan pengecekan kargo yang akan diambil oleh *customer* melalui sinar *X-Ray*, dan melakukan pembongkaran kargo jika kargo dengan dokumen tidak sesuai. Terdapat beberapa hal yang dapat menghambat penerimaan kargo, seperti kargo yang akan diterima datang terlambat, jumlah kargo yang diterima kurang (tidak sesuai *manifest*), isi kargo dengan dokumen tidak sesuai, kargo yang rusak, dan faktor-faktor eksternal lainnya.

Pada penelitian ini akan membahas mengenai peningkatan permintaan kargo, dimana pada tahun 2017 permintaan kargo menunjukkan sebesar 6.792,7 ton. Sedangkan pada tahun 2018 mengalami kenaikan 22% menjadi 8.770 ton, dimana pada tahun 2017 dan 2018 memiliki selisih 1.977,3 ton. Pertumbuhan kargo tersebut tentunya harus diikuti pula dengan penyediaan fasilitas kargo khususnya pelayanan pengiriman atau penerimaan, dan pergudangan yang cukup memadai terutama dalam mengantisipasi pertumbuhan kapasitas dan sistem informasi dimasa mendatang, (PT Angkasa Pura Logistik, 2019). Dapat dilihat pada Gambar 1.1 pergerakan jumlah permintaan kargo domestik per bulan Bandara Jenderal Ahmad Yani.



Gambar 1.1 Pergerakan Permintaan Kargo Domestik
Bandara Jenderal Ahmad Yani

Dari hasil survei sementara pertumbuhan permintaan kargo udara pada Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani setiap bulannya terjadi fluktuasi. Untuk mencapai peningkatan pertumbuhan kargo 9%-10% setiap tahunnya perusahaan harus menyelesaikan permasalahan yang belum terpecahkan.

Setelah dievaluasi dengan menggunakan *fishbone diagram*, dari beberapa faktor yang dianalisis maka akar permasalahan saat ini pada menurunnya permintaan kargo. Hal ini disebabkan oleh naiknya harga muatan kargo, sumberdaya manusia yang dilihat dari kemampuan kurang optimal dan profesional, alur proses dari masuknya kargo sampai keluarnya kargo yang masih lambat, terlambatnya kedatangan kargo, penanganan kargo yang belum efektif, tidak adanya *cold storage* untuk menyimpan kargo yang cepat busuk/berbau, *packaging* pada kargo rusak, jumlah kargo dan dokumen tidak sesuai, kecepatan dan kontrol kargo yang belum efektif dalam efisien dalam operasionalnya, sistem teknologi yang *error*, dan pengukuran kinerja yang masih kurang optimal. Untuk dapat mewujudkan pergerakan barang yang efektif dan efisien, meningkatkan permintaan kargo, serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu dikaji lebih lanjut pada permintaan kargo setiap tahunnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah yang berkaitan dengan latar belakang yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana prediksi pertumbuhan permintaan kargo pada 4 tahun yang akan datang di PT Angkasa Pura Logistik Semarang?
2. Bagaimana strategi kualitas pelayanan yang dilakukan jika pertumbuhan permintaan kargo meningkat di PT Angkasa Pura Logistik Semarang?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui prediksi pertumbuhan permintaan kargo pada 4 tahun yang akan datang di PT Angkasa Pura Logistik Semarang.
2. Untuk mengetahui strategi kualitas pelayanan yang dilakukan jika pertumbuhan permintaan kargo meningkat di PT Angkasa Pura Logistik Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi sebagai bahan masukan dalam meningkatkan permintaan kargo bagi PT Angkasa Pura Logistik Semarang.
2. Bagi Penulis
 - a. Peneliti dapat mengetahui proses pergerakan permintaan kargo di PT Angkasa Pura Logistik Semarang.
 - b. Menambah wawasan pengetahuan peneliti dan menerapkan ilmu yang selama ini dipelajari dalam perkuliahan, serta sebagai syarat kelulusan untuk mencapai gelar S1 Manajemen Transportasi Logistik (S.Log).
3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan pengembangan dan penelitian selanjutnya terkait meningkatkan permintaan kargo.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian tidak melebar, peneliti memberikan batasan penelitian, sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di PT Angkasa Pura Logistik Semarang.

2. Penelitian dilakukan hanya sebatas permintaan kargo domestik.
3. Data yang digunakan adalah data sekunder dari PT Angkasa Pura Logistik Semarang.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Studi Pustaka

Bab ini berisi tentang landasan teori mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang perencanaan, kerangka pikiran, dan sistematis untuk mendapatkan hasil yang optimal.

Bab IV Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

Bab ini berisi tentang pengumpulan data yang diperoleh dari PT Angkasa Pura Logistik Semarang dan cara pengolahan data.

Bab V Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang analisis dari pengolahan data yang dikerjakan untuk menjawab permasalahan yang ada.

Bab VI Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil pengerjaan pengolahan data.