

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Uraian Pekerjaan

Uraian pekerjaan berisikan tentang aktivitas yang dilakukan ketika kerja praktik di PT JAS. Berikut adalah uraian pekerjaan tersebut:

Tabel 4.1
Uraian Pekerjaan

No	Bulan	Aktivitas	Proses
1	Januari	Pengenalan proses gudang	<i>Introduce</i>
		Pengenalan tata letak gudang	
		Memberi tahu batas-batas yang tidak boleh dilewati	
		pengenalan tugas-tugas staff	
		Membuat DDO dan CDO	<i>Incoming</i>
2	Februari	Membuka dan membaca data pada sistem <i>airlines</i>	<i>Incoming</i>
		Memasukkan data <i>Incoming</i> kedalam sistem	
		Membuat DDO dan CDO	
		Mengecek barang ke gudang <i>incoming</i>	
		Mencatat barang yang sudah ada di <i>Incoming</i>	
		Mengupdate barang <i>incoming</i> yang sudah ada di gudang	
		Menyetujui barang sudah siap dikeluarkan	
		Mendengarkan keluhan pelanggan secara langsung	
		Meyetujui dokumen BTB yang sudah dibayarkan pada sistem	<i>Outgoing</i>
3	Maret	Membuka dan membaca data pada sistem <i>airlines</i>	<i>Incoming</i>
		Memasukkan data <i>Incoming</i> dari sistem <i>airlines</i> kedalam sistem JAS	
		Membuat DDO dan CDO	
		Mengecek barang ke gudang <i>incoming</i>	
		Mencatat barang yang sudah ada di gudang <i>Incoming</i>	
		Mengupdate barang <i>incoming</i> yang sudah ada di gudang	
		Menyetujui barang sudah siap di keluarkan	
		Menelfon pelanggan apabila barang sudah lewat 3 hari	
		Mendengarkan keluhan pelanggan secara langsung	
		Meyetujui dokumen BTB yang sudah dibayarkan pada sistem	<i>Outgoing</i>

4	April	Membuka dan membaca data pada sistem <i>airlines</i>	<i>Incoming</i>
		Memasukkan data <i>Incoming</i> dari sistem <i>airlines</i> kedalam sistem JAS	
		Membuat DDO dan CDO	
		Mengecek barang ke gudang <i>incoming</i>	
		Mencatat barang yang sudah ada di gudang <i>Incoming</i>	
		Mengupdate barang <i>incoming</i> yang sudah ada di gudang	
		Menyetujui barang sudah siap di keluarkan	
		Menelfon pelanggan apabila barang sudah lewat 3 hari	
		Mendengarkan keluhan pelanggan secara langsung	
		Meyetujui dokumen BTB yang sudah dibayarkan pada sistem	
5	Mei	Mengecek barang yang masuk, apakah <i>general cargo</i> , <i>human remain</i> , <i>food cargo</i> , atau <i>dangerous goods</i>	<i>Outgoing</i>
		Membuat dokumen BTB	
		Memisahkan dokumen yang sudah diprint. Dokumen untuk pelanggan, untuk PT JAS dan untuk <i>airlines</i>	
		Memberikan dokumen BTB kepada pelanggan dan <i>airlines</i>	
		Pengenalan berat <i>pallet</i> sesuai dengan warna <i>pallet</i>	
		Menghitung jumlah barang apakah sudah sesuai dengan AWB	
		Perhitungan penimbangan barang	
		Melihat apakah berat sudah sesuai dengan AWB	
6	Juni	Mengisi <i>checklist incoming cargo</i>	<i>Incoming</i>
		Memberikan <i>checklist</i> kepada pihak <i>airlines</i>	
		Memisahkan barang per AWB di <i>pallet</i>	<i>Outgoing</i>
		mengisi <i>checklist outgoing cargo</i>	

Sumber : Data diolah

Berikut ini adalah penjelasan mengenai uraian pekerjaan selama magang di PT Jasa Angkasa Semesta.

1. Tugas selama diproses *Incoming*.

a. *Checker unloading*

Tugas selama menjadi *checker unloading* diawali dengan menerima kargo dari bagian *airlines* dan melakukan pemeriksaan atas jumlah, kemasan dan jenis kargo. Selanjutnya adalah melakukan proses *unloading* dari palet atau *baggage cart* sesuai dengan *load plan* dari *airlines* dengan mempertimbangkan kemasan dan jumlah barang, sehingga dapat dibedakan dalam *pallet* yang akan disimpan pada gudang *incoming general cargo*. Setelah itu, memisahkan *cargo* per *Air Waybill (AWB)* di *pallet*, dan melaporkan data hasil kepada bagian *document processing* untuk dimasukkan datanya.

b. *Document Processing*

Tugas selama di *Document Processing* adalah memasukkan data kedalam sistem untuk proses selanjutnya. Hal yang pertama dilakukan

adalah mencari data *incoming general cargo* pada sistem *airlines*. Lalu masukkan data yang sudah ada di sistem *airlines* ke sistem PT JAS. Data yang dibutuhkan seperti data nama penerima, nomor *Air Waybill* (AWB) dan lain sebagainya. Selanjutnya, jika barang sudah diterima oleh PT JAS dan sudah ada dalam gudang. Maka *update* kembali data yang tadi di masukkan untuk menjadi barang yang sudah siap untuk dikeluarkan, berikan lokasi dan *release Air Waybill*, menandakan bahwa barang sudah siap dikeluarkan.

Jika pelanggan sudah datang, proses selanjutnya adalah pengecekan nomor *Air Waybill* (AWB) yang diberikan oleh pelanggan. Setelah itu dilakukan pengecekan di sistem. Jika barang sudah ada di sistem, maka dilanjutkan dengan meminta identitas pengambil barang seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP). Jika yang mengambil berbeda orang, maka identitas keduanya diminta, lalu difoto atau scan, dan identitas pengambil barang di *fotocopy*. Jika yang mengambil barang dari perusahaan, maka pengambil barang harus membawa surat kuasa, atau identitas dari perusahaan tersebut, dan *fotocopy* KTP pengambil barang. Setelah itu baru bisa mencetak *Document Delivery Order* untuk pembayaran di kasir dan dilanjutkan dengan pencetakan *Cargo Delivery Order* untuk proses pengambilan barang. Jika barang belum ada di sistem, maka lakukan pengecekan ke gudang. Jika barang sudah ada, maka masukkan ke dalam sistem. Lalu proses selanjutnya sama saja dengan proses pencetakan dokumen. Jika barang belum ada, maka diberitahu asumsi waktu barang datang dengan melihat *flight radar*, dan sistem *airlines*. Proses selanjutnya adalah berdiskusi dengan pelanggan, karena selama berada di *document processing*, karyawan terlibat langsung dengan pelanggan untuk pengambilan barang. Selain itu, karyawan pada *document processing* juga menelepon pelanggan untuk pengambilan barang. Karyawan *document processing* akan menelepon pelanggan jika barang sudah lewat dari 3 hari penyimpanan, karena biaya simpan bertambah 2 kali lipat.

2. Tugas selama diproses *Outgoing*

a. *Acceptance*

Tugas selama berada di *Acceptance* adalah mengecek barang yang masuk, apakah barang *dangerous goods*, *human remain*, *foods cargo*, atau *general cargo*. Memisahkan barang-barang sesuai dengan

spesifikasinya. Lalu mengecek apakah barang per *Air Waybill* (AWB) sudah terpisah per palet, agar memudahkan perhitungan untuk menimbang barang. Setelah itu menghitung barang yang masuk per AWB dan menimbang barang sesuai dengan AWB dan membuat dokumen Bukti Timbang Barang (BTB). Terakhir pisahkan dokumen BTB untuk sesuai dengan fungsinya, seperti putih untuk *airlines*, merah untuk pelanggan, kuning dan hijau untuk PT JAS.

b. *Document Processing*

Tugas selama berada di *document processing* adalah menyetujui dokumen. Jika barang sudah di simpan dan di bayarkan oleh pelanggan. Jika sudah dibayar, maka dengan bantuan AWB, dapat di masukkan data selanjutnya untuk dapat di booking penerbangannya.

c. *Checker build up*

Tugas selama menjadi *checker build up* diawali dengan menerima barang dari gudang. lalu melakukan pengecekan jumlah, dan kondisi barang. Setelah itu mengisi *checklist outgoing cargo*.

4.2 Pemecahan Masalah

Berdasarkan pembahasan sebelumnya dapat dilihat masih terdapat aktivitas pergudangan yang belum berjalan dengan baik pada proses *incoming general cargo* sehingga menyebabkan keluhan pelanggan tentang lamanya pengeluaran barang. Untuk lebih memahami tahapan tiap proses maka akan dilakukan pembahasan prosedur kerja *incoming general cargo*. Untuk mempermudah pemecahan masalah, pertama – tama dilakukan analisis pada kondisi aktual diproses *incoming general cargo*. Lalu menjelaskan tentang *Standard Operating Prosedur* (SOP) yang sudah ada. Setelah itu, menganalisis akar masalah menggunakan *fishbone diagram*.

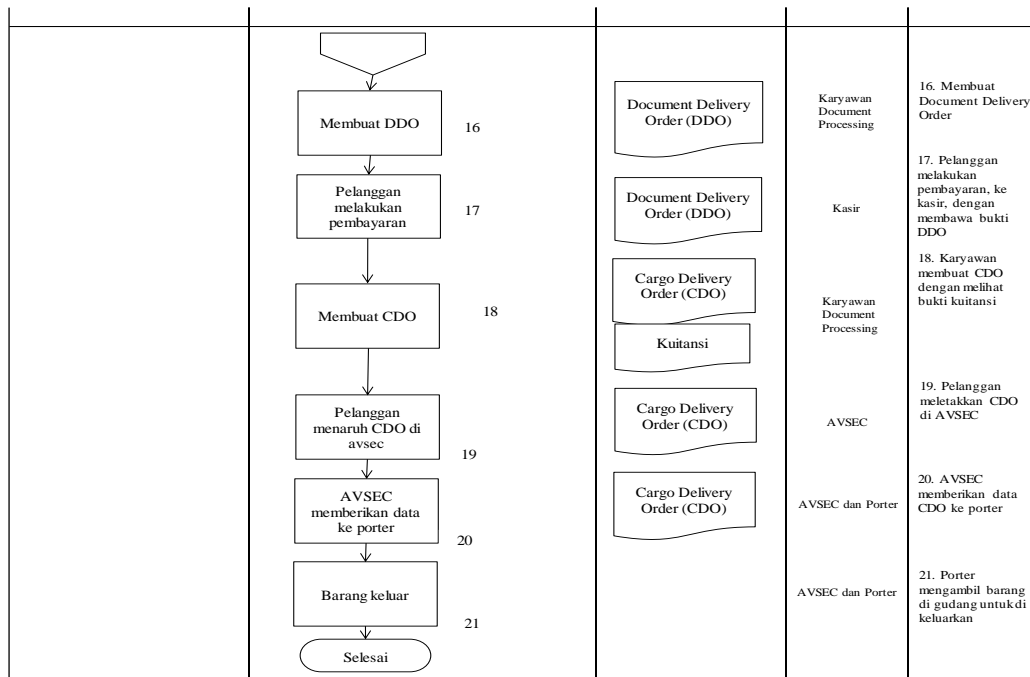
4.2.1 Kondisi Aktual Proses *Incoming General Cargo*

Berikut ini adalah *flowchart* kondisi aktual *incoming general cargo* pada PT Jasa Angkasa Semesta.

Diagram 4.1

Flowchart aktual di PT Jasa Angkasa Semesta

Proses Airlines	PT Jasa Angkasa Semesta	Dokumen	PIC	Keterangan
	Mulai			
	Masukkan data incoming 1		Karyawan Document Processing	1. Masukkan data incoming, sesuai dengan data dari system airlines
	Barang masuk gudang 2		Supir BTT	2. Barang datang menggunakan BTT
	Unloading barang 3	Checklist incoming cargo	Porter dan Checker	3. Barang di unloading oleh porter dan checker
	Barang rusak 4		Porter dan Checker	4. Proses pengecekan barang rusak
	Foto barang, laporan ke AVSEC dan airlines, bikin berita acara 5	Berita acara	Checker, AVSEC, Pihak airlines	5. Foto barang yang rusak, dan laporan ke avsec dan airlines, lalu membuat berita acara
	Barang di tunggu sampai sesuai dengan manifest 7	Checklist incoming cargo Manifest	Pihak airlines	6. Airlines menyamakan checklist dengan manifest 7. Barang menunggu di gudang incoming, sampai sesuai dengan manifest
	Mengisi Cargo Delivery Order 8		Pihak airlines Porter	8. Airlines mengisi Cargo Delivery Order
	Barang masuk gudang incoming 9		Porter	9. Barang memasuki gudang incoming
	Cek barang di gudang 10			10. Pengecekan barang di gudang incoming
	Memberi lokasi dan release AWB 11		Karyawan Document Processing	11. Memberi lokasi dan release AWB pada system
	Barang menunggu pengambilan oleh pelanggan 12		Karyawan Document Processing	12. Barang menunggu di gudang incoming untuk pengambilan oleh pelanggan
	Pelanggan datang 13	Air Waybill	Karyawan Document Processing	13. Pelanggan datang, membawa air waybill
	Cek barang di system 14		Karyawan Document Processing	14. Pengecekan barang di system
	Meminta identitas pelanggan 15	Kartu Tanda Penduduk (KTP) / surat kuasa / kartu identitas dari perusahaan	Karyawan Document Processing	15. Meminta identitas pelanggan berupa KTP / surat kuasa / kartu identitas dari perusahaan



Sumber : Data diolah

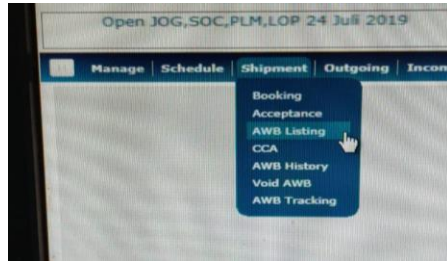
Flowchart yang menjelaskan aktivitas aktual pada PT JAS dapat dilihat pada diagram 4.1, berikut ini adalah penjelasan mengenai *flowchart* aktivitas aktual pada PT JAS.

1. Memasukkan data *incoming*.

Sebelum barang masuk ke gudang, karyawan dibagian *document processing* membuka data pada *systemairlines* yang terlihat pada gambar 4.1, untuk melihat barang yang akan datang dan melihat data barang. Dengan data yang ada di sistem *airlines* karyawan memasukkan data tersebut kedalam sistem PT JAS yang dapat dilihat pada gambar 4.2. Proses ini baru dilakukan dan belum tercantum pada SOP perusahaan, proses ini adalah inisiatif para karyawan untuk mengurangi waktu menganggur karyawan. Karyawan baru belum mengetahui keseluruhan proses *incoming general cargo*, sehingga karyawan baru masih bekerja sesuai perintah saja. Saat karyawan lama sedang sibuk pada tugasnya, dan lupa untuk memerintah karyawan baru, karyawan baru akhirnya tidak memasukkan data *incoming*. Saat barang sudah datang, dan pelanggan mulai datang, karyawan lama akan kesulitan karena data *incoming* yang belum ada, sehingga karyawan lama akan memasukkan data *incoming* terlebih dahulu, baru

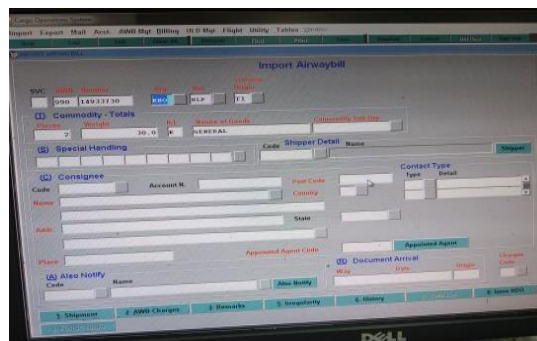
lanjut ke proses selanjutnya. Proses ini akan menambah pekerjaan bagi karyawan lama, dan akan memperlama proses pengeluaran barang.

Gambar 4.1
Sistem *airlines*



Sumber : PT Jasa Angkasa Semesta

Gambar 4.2
Sistem PT JAS data *incoming*



Sumber: PT Jasa Angkasa Semesta

2. Barang Memasuki Gudang.
Barang memasuki gudang menggunakan *baggage cart* yang dibawa oleh *Baggage Tow Tractor* (BTT) dari *runway*. Contoh BTT dapat dilihat dari gambar 4.3

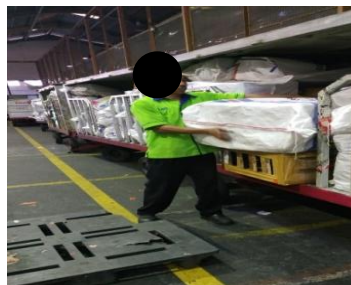


Gambar 4.3
Baggage Tow Tractor (BTT)
Sumber : PT Jasa Angkasa Semesta

3. *Unloading*Barang

Porter melakukan *unloading* barang dan meletakkan di *pallet* tanpa *checker*, dapat dilihat pada gambar 4.4, setelah itu baru *checker* melihat barang yang sudah ada di *pallet* dan mengisi *checklist incoming general cargo*. Tidak adanya aturan yang mengatur tentang peletakan barang yang harus sesuai dengan nomor AWB dan daerah asal menyebabkan tergabungnya barang dengan nomor AWB dan daerah asal yang berbeda didalam 1 *pallet*. Hal ini menyebabkan sulitnya pencarian barang.

Gambar 4.4
Porter *Unloading* Barang



Sumber : PT Jasa Angkasa Semesta

4. Membuat keputusan jika barang rusak.
 Disaat barang sedang di *unloading* dengan porter, porter juga melihat kondisi barang. Jika ada barang yang rusak, maka porter langsung menghampiri *checker*. *Checker* pun mendokumentasikan barang yang rusak. Lalu *checker* melaporkannya ke pihak *airlines* dan *Aviation Security* (AVSEC) untuk pembuktian bahwa barang tidak rusak di gudang PT Jasa Angkasa Semesta. Setelah itu membuat berita acara yang ditandatangani oleh pihak *airlines*, AVSEC dan *checker*. Barang yang rusak tetap masuk gudang *incoming general cargo* dan menunggu pelanggan datang. Jika pelanggan komplain, PT JAS sudah mempunyai bukti berupa berita acara dan dokumentasi barang yang rusak, sehingga pelanggan tidak dapat mengajukan komplain kepada PT JAS, karena hal tersebut bukan kesalahan perusahaan. Jika barang tidak ada kerusakan, maka barang bisa ke proses selanjutnya.
5. Membuat keputusan jika barang tidak sesuai dengan manifest.
Checker memberikan dokumen *checklist incoming general cargo* pada *airlines* dapat dilihat pada gambar 4.5. Jika barang tidak sesuai dengan manifest, maka barang tetap ditempatkan di gudang *incoming general cargo*, tetapi dipisah penempatannya. Barang yang tidak sesuai dengan manifest, akan ditempatkan ditempat yang jaraknya dekat untuk keluar. Sehingga jika barang itu kurang, bisa dengan mudah dicari dan ditumpuk kembali.

Gambar 4.5

Memberikan *checklist incoming general cargo* pada *airlines*

Sumber : PT Jasa Angkasa Semesta Tbk

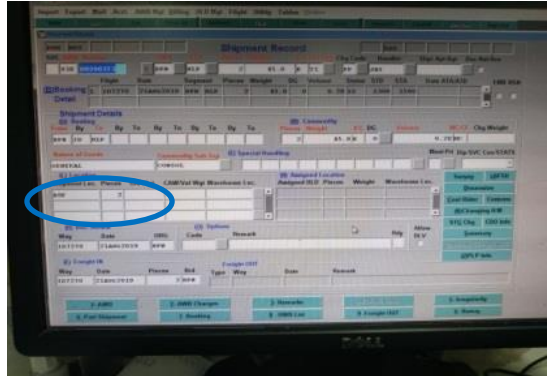


6. *Airlines* mengisi *Cargo* (CDO).

Jika barang sudah sesuai dengan manifest dari *airlines*, maka *airlines* mengisi dokumen CDO. CDO tersebut berisikan total keseluruhan barang, asal barang, tujuan barang, dan nomor BTT yang dipakai. Lalu *checker* menandatangani dokumen CDO tersebut.

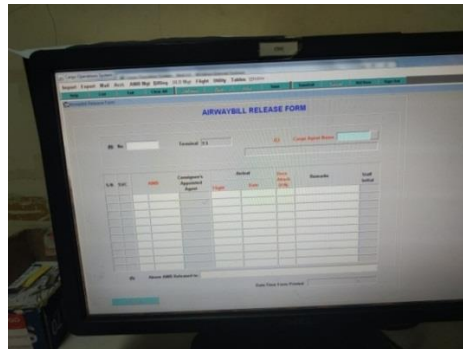
7. Barang masuk gudang *incoming general cargo*.
Setelah barang sudah disetujui oleh pihak *airlines*, barang masuk ke dalam gudang *incoming general cargo*. Peletakannya yang tidak beraturan oleh porter, dan tidak adanya *allowance* membuat barang sulit dicari dan diambil oleh porter yang akan mengambil barang. Karyawan pada *document processing* juga akan keliru dalam memasukkan info barang pada sistem.
8. Cek barang di gudang
Karyawan pada *document processing* melihat ke gudang *incoming general cargo* untuk pengecekan barang. Posisi *document processing* yang jauh dari posisi gudang *incoming general cargo* dan peletakan *pallet* yang berantakan menyebabkan lamanya pengecekan barang. Karyawan *document processing* yang melakukan pengecekan dapat membuang-buang waktu. Terlebih jika pelanggan sedang banyak, menyebabkan karyawan *document processing* fokus pada melayani pelanggan sehingga barang yang masuk tidak terdata. Karyawan baru juga tidak melakukan pengecekan barang di gudang jika tidak diperintah, karena masih belum mengetahui prosesnya.
9. Memberi lokasi dan release *Air Waybill (AWB)*
Setelah mengecek dan mencatat barang di gudang, karyawan *document processing* memasukkan data ke dalam sistem PT JAS. Dengan memberi lokasi seperti pada gambar 4.6 dan *release Air Waybill (AWB)* seperti gambar 4.7. Sehingga, saat pelanggan datang, *document* sudah siap dan hanya tinggal print *Document Delivery Order (DDO)* saja. Tetapi akibat karyawan baru yang tidak memasukkan data *incoming* karena tidak adanya perintah, menyebabkan karyawan lama harus memasukkan data *incoming* terlebih dahulu. Sehingga menyebabkan pekerjaan yang bertambah untuk karyawan lama. Karyawan baru yang tidak melakukan tugas untuk mengecek barang di gudang, menyebabkan barang yang datang tidak segera diberi lokasi dan *release AWB*.

Gambar 4.6
Update lokasi



Sumber : PT Jasa Angkasa Semesta Tbk

Gambar 4.7
Release Air Waybill

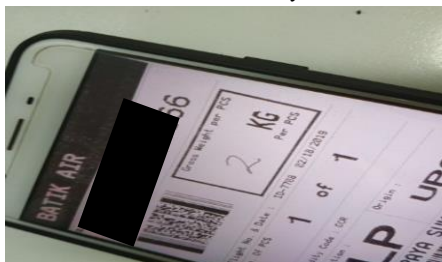


Sumber : PT Jasa Angkasa Semesta

10. Barang menunggu pengambilan oleh pelanggan.
Barang menunggu didalam gudang *incoming general cargo* sampai pelanggan datang. Tidak adanya komunikasi antara karyawan *document processing* dengan pelanggan saat barang datang, menyebabkan barang yang menumpuk di gudang *incoming*.
11. Pelanggan datang
Pelanggan datang dengan membawa dokumen yang berisikan nomor *Air Waybill*(AWB), agar dapat dicari didalam sistem menggunakan nomor AWB yang tertera. Dokumen bisa dalam bentuk foto seperti terlihat pada gambar 4.8 atau fotocopy maupun dokumen asli. Kurangnya informasi kepada pelanggan, menyebabkan pelanggan

datang sebelum barang miliknya sampai ke gudang, menyebabkan pelanggan harus menunggu, bahkan memungkinkan pelanggan untuk pulang kembali. Perbedaan jadwal antara barang datang dengan jadwal yang sudah dikomunikasikan oleh *agent* kepada pelanggan, disebabkan oleh pesawat yang delay, pensterilan bandara dikarenakan adanya presiden atau pejabat penting lainnya, barang yang belum lengkap dan barang yang tersasar ke daerah lain.

Gambar 4.8
Nomor *Air Waybill*



Sumber : PT Jasa Angkasa Semesta Tbk

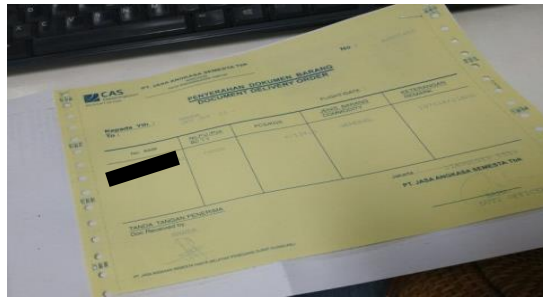
12. Membuat keputusan jika barang tidak ada disistem
Barang yang tidak terdapat disistem dicek kembali ke gudang *incoming general cargo*. Komunikasi yang kurang antara *checker* dan karyawan *document processing* menyebabkan karyawan *document processing* bisa berkali-kali mengecek barang pada gudang *incoming general cargo*. Pelanggan dapat menunggu lama dalam proses ini. Karena karyawan *document processing* butuh mencari barang yang ada pada gudang *incoming general cargo*. Barang bisa saja tertimpa barang yang lainnya, dan tercampur pada barang lama, sehingga barang sulit ditemukan. Karyawan baru yang tidak memasukkan data lokasi dan *release AWB* juga menyebabkan karyawan lama mengalami kekeliruan mengenai barang yang sudah datang, sehingga karyawan lama harus mengecek kembali barang ke gudang. Setelah itu, karyawan lama harus memasukkan data lokasi dan *release AWB* terlebih dahulu baru melanjutkan ke proses selanjutnya.
13. Meminta identitas pelanggan
Proses tambahan ini belum tercantum pada SOP PT JAS. Aktivitas ini terjadi dikarenakan sempat terjadinya kehilangan barang pada tahun 2018, agar kejadian pencurian tidak terulang, maka keamanan

diketatkan untuk meminimalisir kehilangan barang akibat pencurian. Karyawan pada *document processing* meminta identitas pengambil barang seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP). Jika yang mengambil berbeda orang, maka identitas keduanya diminta, lalu di foto, atau *discan* dan identitas pengambil barang di *fotocopy*. Jika yang mengambil barang dari perusahaan, maka pengambil barang harus membawa surat kuasa, atau identitas dari perusahaan tersebut, dan *fotocopy* KTP pengambil barang.

14. Membuat *Document Delivery Order* (DDO)

Pembuatan DDO dilakukan dengan memasukkan nomor AWB, nama pengambil barang dan nomor telepon pengambil barang. Ada 3 *output* dari dokumen DDO. Berwarna putih untuk pelanggan, berwarna kuning seperti terlihat pada gambar 4.9 untuk karyawan *document processing*, dan merah muda untuk kasir.

Gambar 4.9
Document Delivery Order (DDO)



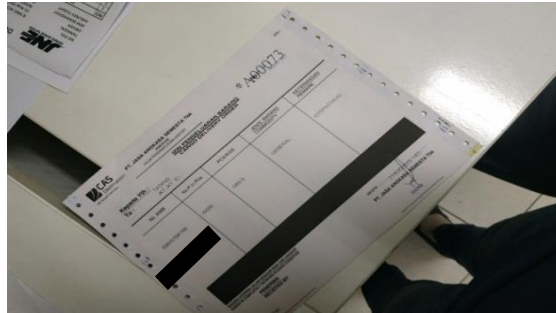
Sumber : PT Jasa Angkasa Semesta Tbk

15. Membuat *Cargo Delivery Order* (CDO)

Pembuatan CDO dilakukan dengan memasukkan nomor AWB, dan nama pengambil barang. Ada 3 *output* dari dokumen CDO seperti terlihat pada gambar 4.10. Berwarna putih untuk pelanggan, kuning untuk porter dan merah muda untuk AVSEC.

Gambar 4.10

Cargo Delivery Order (CDO)



Sumber: PT Jasa Angkasa Semesta Tbk

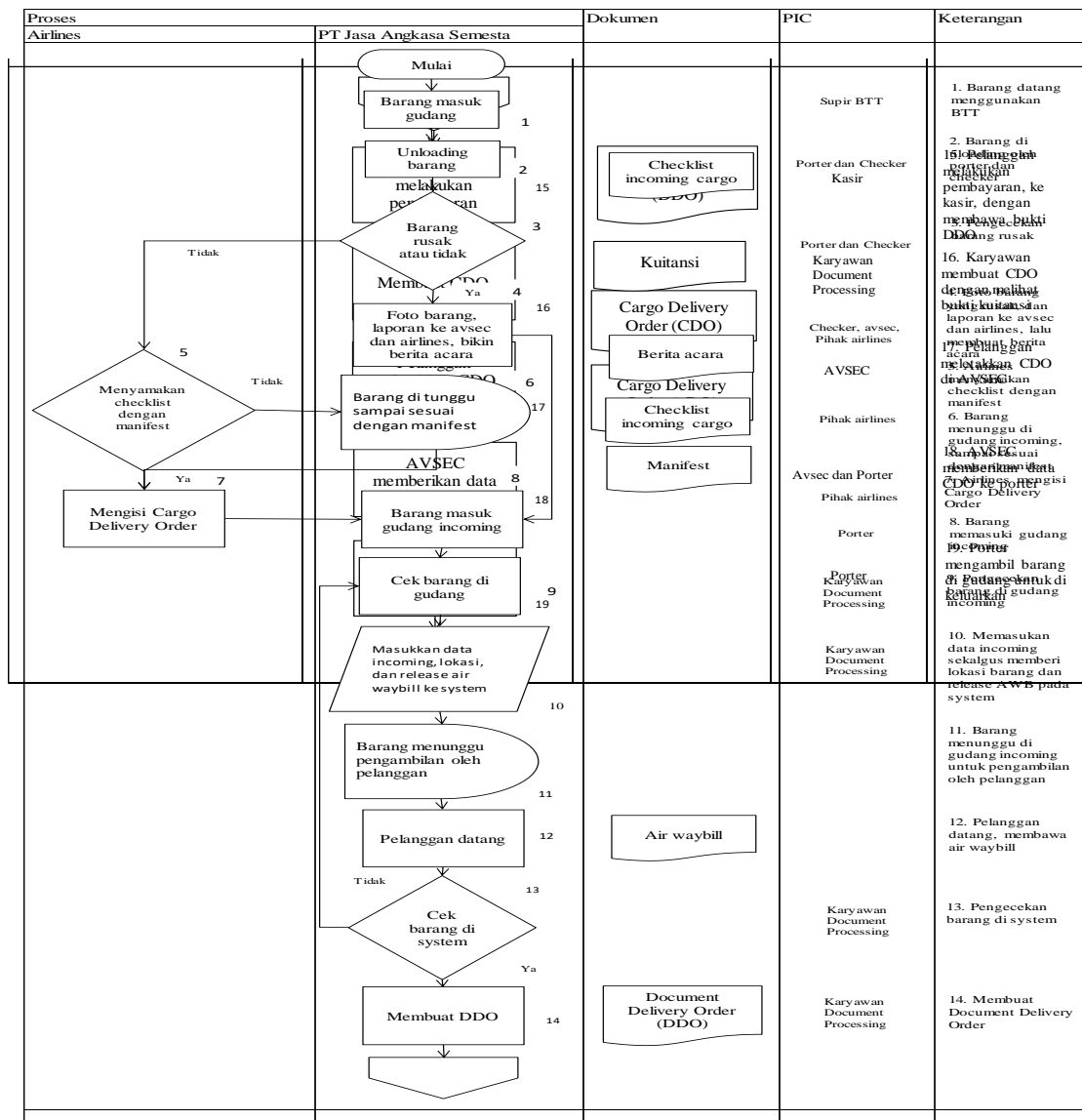
16. Pelanggan meletakkan CDO di meja *Aviation Security (AVSEC)*
Pelanggan meletakkan CDO di meja AVSEC yang terletak di dekat pintu keluar barang.
17. AVSEC memberikan data ke porter
AVSEC yang sedang berjaga memberikan dokumen untuk pengambilan barang kepada porter.
18. Barang keluar
Porter mencari barang di gudang dan mengeluarkan barang. pelanggan menunggu di dekat pintu keluar sampai barang dikeluarkan oleh porter dan selesai dicek kembali oleh AVSEC. Dalam mencari barang di gudang, porter membutuhkan waktu yang cukup lama, karena peletakkan *pallet* yang tidak beraturan dan barang yang tercampur dengan barang milik orang lain. Pelanggan yang tidak mengetahui barangnya sudah datang juga memungkinkan menumpuknya barang digudang, sehingga proses pencarian dan pengambilan barang yang dilakukan lama.

4.2.2 Standard Operating Procedure (SOP) Incoming general cargo

Berikut ini adalah flowchart Standard Operating Procedure (SOP) incoming general cargo pada PT Jasa Angkasa Semesta.

Diagram 4.2

SOP incoming general cargo



Sumber : PT Jasa Angkasa Semesta

Flowchart yang menjelaskan SOP pada PT JAS dapat dilihat pada diagram 4.2, berikut ini adalah penjelasan mengenai *flowchart* SOP pada PT JAS.

1. Barang memasuki gudang.
Menerima cargo dari bagian *ground handling*.
2. *Unloading* barang.
Barang di *unloading* dari *baggage cart* dan mengisi *checklist incoming general cargo*.
3. Membuat keputusan jika barang rusak.
Pemeriksaan barang rusak saat masih di *baggage cart*. Melakukan tindakan apabila ada barang rusak, berupa foto barang tersebut, laporan kepada pihak *Aviation Security* (AVSEC) dan *airlines*, dan membuat berita acara.
4. Membuat keputusan jika barang tidak sesuai dengan *manifest*.
Menyamakan manifest dengan checklist *incoming general cargo*. Barang yang belum sesuai dengan *manifest*, disimpan pada gudang sampai barang sesuai.
5. Mengisi *Cargo Delivery Order* (CDO) untuk *airlines*.
Barang yang sudah sesuai dengan *manifest*, akan dibuatkan *Cargo Delivery Order*.
6. Barang menunggu pengambilan oleh pelanggan.
Barang menunggu sampai pelanggan datang.
7. Cek barang di gudang.
Mengecek barang di gudang *incoming general cargo*.
8. Memasukkan data *incoming general cargo* ke dalam sistem PT JAS
Input data barang *incoming general cargo* sekaligus memberikan lokasi dan *release Air Waybill* (AWB).
9. Pelanggan datang
Pelanggan datang dengan membawa AWB. Bisa dalam bentuk foto ataupun dalam bentuk dokumen.
10. Membuat keputusan jika barang tidak ada di sistem.
Melakukan pengecekan data *Air Waybill* di sistem. Jika data *Air Waybill* belum ada di sistem, maka lakukan pengecekan barang kembali di gudang *incoming general cargo*.
11. Membuat *Document Delivery Order* (DDO)
Melakukan proses pembuatan *Document Delivery Order* (DDO) jika data sudah ada di dalam sistem.

12. Membuat *Cargo Delivery Order* (CDO)
Pelanggan melakukan pembayaran di kasir dengan membawa DDO, Kasir melakukan totalan tagihan pelanggan dan mengeluarkan kuitansi. Karyawan *document processing* meminta kuitansi kepada pelanggan untuk pembuatan *Cargo Delivery Order* (CDO).
13. Pelanggan menaruh CDO di meja *Aviation Security* (AVSEC)
AVSEC menerima dokumen CDO dari pelanggan.
14. AVSEC memberikan data ke porter.
AVSEC memberikan data ke porter untuk pengambilan barang.
15. Barang keluar.
Porter mengambil barang digudang *incoming general cargo* untuk dikeluarkan.

4.2.3 Perbandingan Kondisi Aktual dengan SOP

Berikut ini adalah perbandingan kondisi aktual dengan SOP perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta Tbk :

Tabel 4.2

No	Aktivitas	Keterangan
11	Memberi lokasi dan <i>release airwaybill</i> (AWB) pada system	Aktivitas yang sudah sejak lama dijalankan dan bermanfaat namun berbeda dengan SOP
12	Kondisi aktual Barang menunggu di ambil oleh pelanggan di gudang <i>incoming</i>	Standard Operating Procedur Barang menunggu di ambil oleh pelanggan di gudang <i>incoming</i>
13	Memasukkan data <i>incoming</i> kedalam sistem	Pelanggan datang
14	Pengambilan keputusan, apakah barang sudah ada di sistem	Pengambilan keputusan, apakah barang sudah ada di sistem
15	Barang dari pesawat memasuki gudang, jika barang belum ada di sistem, maka cek kembali barang di gudang <i>incoming</i>	Barang dari pesawat memasuki gudang, jika barang belum ada di sistem, maka cek kembali barang di gudang <i>incoming</i>
3	<i>Unloading</i> barang	<i>Unloading</i> barang
4	Jika barang sudah ada di sistem, maka membuat keputusan, jika ada barang rusak meminta data dari pelanggan berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP). Jika yang	Jika barang sudah ada di sistem, maka membuat keputusan, jika ada barang rusak
16	mengambil data pelanggan dan foto untuk KTP pada gudang rekam, pelatgan jika	Jika ada barang rusak; barang di foto saat masih ada di <i>baggage cart</i> , melaporkan kepada pihak <i>airlines</i> dan AVSEC, lalu membuat berita acara
5	dari pemasok, maka diminta AVSEC dan menuliskan identitas dari perusahaan	
17	Menitaka Do barang yang rusak <i>Outlines</i> untuk keputusan. Apakah <i>checklist</i>	Menitaka Do barang yang rusak <i>Outlines</i> untuk keputusan. Apakah <i>checklist</i>
6	<i>incoming</i> sama dengan <i>manifest airlines</i>	<i>incoming</i> sama dengan <i>manifest airlines</i>
18	Pelanggan melakukann pembayaran	Pelanggan melakukann pembayaran
79	Jika data pada <i>checklist</i> tidak sama dengan <i>manifest</i> , barang menunggu membuat <i>Cargo Delivery Order</i> (CDO) terlebih dahulu di gudang <i>incoming</i>	Jika data pada <i>checklist</i> tidak sama dengan <i>manifest</i> , barang menunggu membuat <i>Cargo Delivery Order</i> (CDO) terlebih dahulu di gudang <i>incoming</i>
20	Pelanggan memberikan CDO kepada <i>AVSEC</i> jika <i>checklist</i> dan <i>manifest</i> sudah	Pelanggan memberikan CDO kepada <i>AVSEC</i> jika <i>checklist</i> dan <i>manifest</i> sudah
8	<i>AVSEC</i> memberikan CDO kepada porter	<i>AVSEC</i> memberikan CDO kepada porter
21	Porter mengambil barang	Porter mengambil barang
9	Porter masuk bilangan sesuai dengan data, dan mengeluarkan barang	Porter masuk bilangan sesuai dengan data, dan mengeluarkan barang
22		
10	Cek barang di gudang	Cek barang di gudang
11	Memberi lokasi dan <i>release airwaybill</i> (AWB) pada system	Aktivitas yang sudah sejak lama dijalankan dan bermanfaat namun berbeda dengan SOP

Perbandingan kondisi aktual dengan SOP

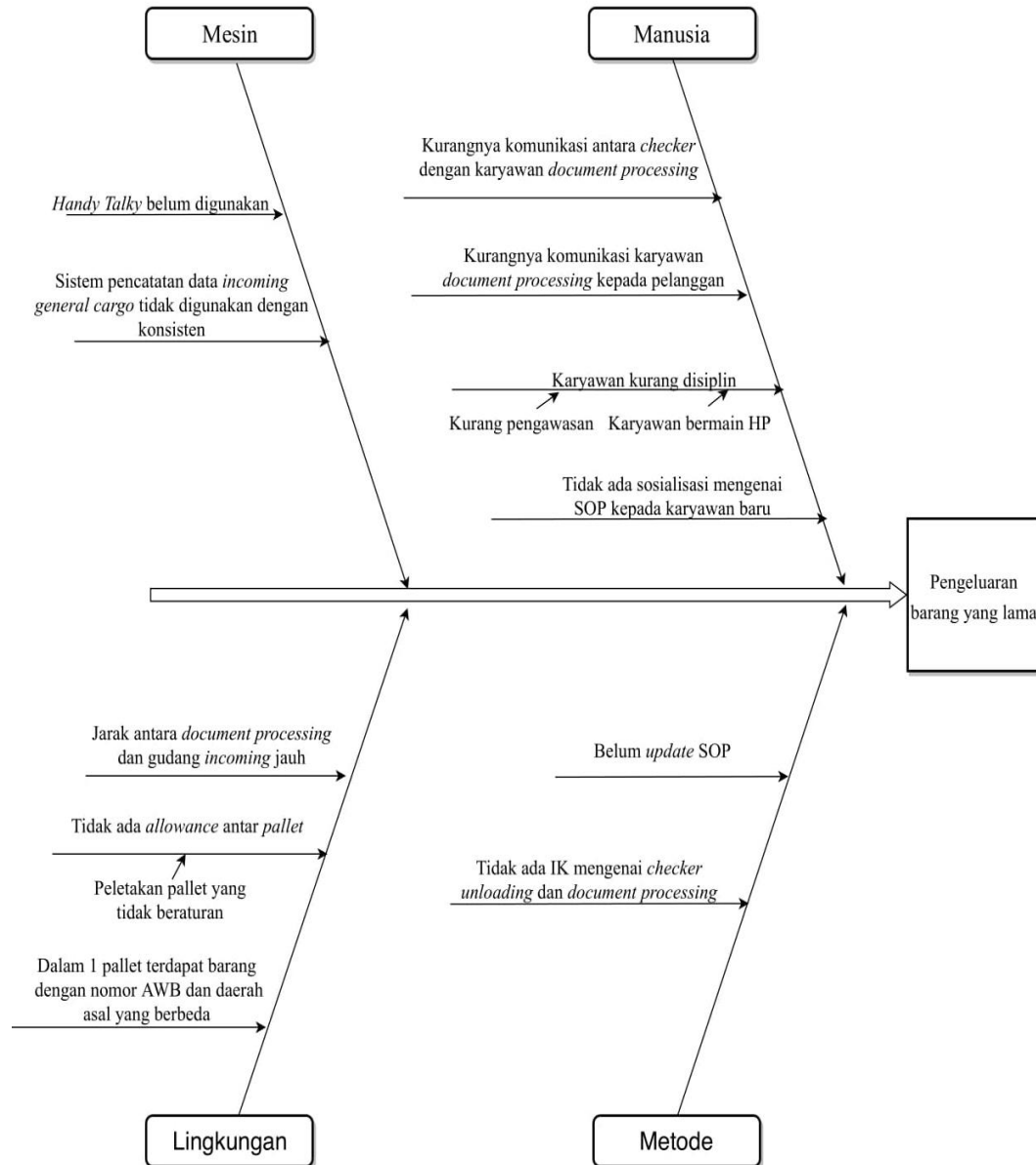
Sumber : Data diolah

4.2.4 Analisis Penyebab Masalah Pada Proses *Incoming General Cargo*

Dari permasalahan diatas dilakukan proses analisis penyebab permasalahan yang terjadi, yaitu keluhan pelanggankarena lamanya pengeluaran barang. Proses mengidentifikasi penyebab masalah dilakukan dengan menggunakan diagram *cause and effect (fishbone)*. *Fishbone* diagram akan mengidentifikasi berbagai penyebab dari satu efek

atau masalah, dan menganalisis masalah tersebut melalui *brainstorming*. Berikut ini adalah beberapa faktor penyebab yang menimbulkan masalah lamanya pengeluaran barang pada proses *incoming general cargo*.

Diagram 4.3
Fishbone diagram



Sumber : Data diolah

Faktor Penyebab permasalahan pengeluaran barang yang lama terjadi pada proses *incoming general cargo* adalah sebagai berikut :

1. Manusia

Kategori manusia yang dimaksud adalah sumber daya manusia yang terlibat dalam proses. Berikut ini adalah penyebab masalah terjadi berdasarkan kategori manusia:

- a. Kurangnya komunikasi antara *checker* dengan karyawan *document processing*.

Kurangnya komunikasi antara *checker* dengan karyawan *document processing* menyebabkan karyawan *document processing* harus berulang kali mengecek barang ke gudang. Selain itu, juga menyebabkan belum update data pada sistem, karena karyawan pada *document processing* tidak mengetahui barang sudah sampai dan telat memberikan lokasi dan *release Air Waybill (AWB)*.

- b. Kurangnya komunikasi antara karyawan *document processing* kepada pelanggan.

Kurangnya komunikasi antara karyawan *document processing* kepada pelanggan juga menyebabkan lamanya pengeluaran barang. Hal ini disebabkan karena pelanggan tidak tau kapan pastinya barang datang, sehingga pelanggan yang tidak tau bahwa barangnya sudah sampai bisa menumpuk barangnya di gudang PT JAS. karena barang yang tidak diambil dalam jangka waktu lebih dari 1 hari. Sehingga barang sudah tertumpuk dan sulit untuk dikeluarkan. Pelanggan pun akhirnya menunggu lama, untuk pengeluaran barang, karena barang yang sulit keluar. Terlebih tidak ada *allowance* untuk berjalan.

- c. Karyawan kurang disiplin.

Kurangnya pengawasan dari *supervisor*, menyebabkan karyawan yang kurang disiplin sehingga melalaikan tugasnya, karena merasa tidak diawasi. Karyawan yang terlalu asik bermain *handphone* menyebabkan karyawan tersebut melalaikan tugasnya. Seperti karyawan yang berada di gudang, seperti terlihat pada gambar 4.11 jika ada barang yang masuk, maka karyawan *checker* membiarkannya terlebih dahulu, sampai permainan online yang ada di *handphone* selesai.

Begitupun karyawan yang berada di *document processing* seperti terlihat pada gambar 4.11, jika ada pelanggan yang datang, karena sedang tidak fokus, karyawan harus beberapa kali dulu dipanggil oleh pelanggan, dan jika barang tidak ada di sistem, tanpa mengecek barang ke gudang, karyawan menyebutkan kemungkinan kapan barang datang, hanya dengan melihat flight radar atau menyuruh pelanggan menunggu selama 45 menit.

Gambar 4.11



Karyawan *checker unloading* dan *document processing* bermain HP
 Sumber : PT Jasa Angkasa Semesta Tbk

d. Tidak ada sosialisasi mengenai SOP kepada karyawan baru.

Tidak adanya sosialisasi kepada karyawan baru dikarenakan jika SOP lama disosialisasikan akan menambah kebingungan pada karyawan baru tersebut, karena ada aktivitas yang belum tercantum pada SOP lama. Hal ini menyebabkan karyawan baru tidak mengetahui secara jelas tentang proses *incoming general cargo* secara keseluruhan, sehingga Karyawan baru harus bertanya kepada karyawan lain, seperti apa prosesnya, dan bekerja hanya sesuai dengan perintah saja. Hal tersebut menyebabkan jika karyawan lain sedang sibuk, akan mengganggu dan menghambat tugas karyawan tersebut. Selain itu, ketidaktahuan karyawan baru ini pun menyebabkan karyawan baru yang tidak menginput data *incoming*, lokasi dan *release AWB*, dan tidak mengecek barang di gudang.

2. Mesin

Kategori mesin yang dimaksud adalah seluruh peralatan, komputer, perangkat yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses. Berikut ini adalah penyebab masalah terjadi berdasarkan kategori mesin :

- a. *Handy Talky* belum digunakan.

Kurangnya sosialisasi tentang penggunaan *handy talky* pada karyawan menyebabkan *handy talky* tidak difungsikan secara maksimal oleh karyawan. Sedangkan *handy talky* dapat mempermudah kerja karyawan karena dapat memberikan informasi dengan mudah.

- b. Sistem pencatatandata *incoming general cargo* tidak digunakan dengan konsisten.

Sistem pencatatandata *incoming general cargo* yang tidak digunakan dengan konsisten dikarenakan kurangnya komunikasi antara *checker* dengan karyawan *document processing*, sehingga karyawan pada *document processing* tidak mengetahui barang sudah sampai dan telat mengupdate dengan memberikan lokasi dan *release Air Waybill (AWB)*. Selain itu ketidaktahuan karyawan baru terhadap keseluruhan proses *incoming general cargo* menyebabkan karyawan baru tidak mengupdate data *incoming general cargo*, lokasi dan *release AWB*. Sehingga karyawan lama yang akan mengupdate data *incoming general cargo*, lokasi dan *release AWB*. Hal ini berdampak pada menumpuknya pekerjaan karyawan lama. Sehingga saat pelanggan sudah datang, tetapi data pada sistem belum dimasukkan.

3. Lingkungan

Kategori lingkungan yang dimaksud adalah kondisi pada perusahaan seperti lokasi, waktu, suhu, dan budaya pada proses *incoming general cargo*. Berikut ini adalah penyebab masalah terjadi berdasarkan kategori lingkungan:

- a. Jarak antara *document processing* dan gudang *incoming* jauh.

Jarak antara *document processing* dengan gudang *incoming* yang cukup jauh, sekitar 71,3 m seperti terlihat pada lampiran 16 mengenai gambar daritata letak PT JAS. Jika data lokasi dan *release AWB* belum dimasukkan, menyebabkan karyawan pada *document processing* harus

berjalan dulu ke gudang, dan menyebabkan pelanggan yang harus menunggu terlebih dahulu. Selain itu, jarak yang jauh juga menyebabkan karyawan *document processing* malas untuk melakukan pengecekan barang di gudang, sehingga jika ada pelanggan datang dan data lokasi dan *release* AWB belum ada karyawan *document processing* menyuruh pelanggan untuk menunggu 45 menit dan mengasumsikan bahwa barang masih ada di *runway* dan belum masuk ke gudang.

b. Tidak ada *allowance* antar *pallet*.

Tidak adanya *allowance* antar *pallet* disebabkan oleh peletakan *pallet* yang tidak beraturan. Porter meletakkan *pallet* setelah proses *unloading* secara tidak beraturan, dan tidak memerhatikan *allowance* menyebabkan karyawan lain sulit berjalan. Porter asal meletakkan *pallet* ditempat yang kosong.

c. Dalam 1 *pallet* ada barang dengan nomor *Air waybill* (AWB) dan daerah asal yang berbeda.

Tidak adanya aturan untuk memisahkan barang dengan nomor AWB dan asal daerah yang berbeda, menyebabkan barang tertumpuk dan sulit ditemukan. Hal ini menyebabkan lamanya pencarian barang, dan kekeliruan dalam membaca barang darimana saja yang sudah masuk gudang, dan barang dengan nomor AWB berapa saja yang sudah masuk kedalam gudang.

4. Metode

Kategori metode adalah bagaimana proses dilaksanakan dan persyaratan spesifik untuk melaksanakan proses *incoming general cargo* pada perusahaan. Berikut ini adalah penyebab masalah terjadi berdasarkan kategori metode:

a. Belum *update* SOP.

Belum *update* SOP, dikarenakan sudah terbiasanya karyawan yang bekerja tanpa SOP, sehingga adanya perubahan aktivitas yang belum masuk kedalam SOP perusahaan. Perubahan aktivitas ini disebabkan karena adanya kehilangan barang, sehingga peraturan diperketat. Selain itu, perubahan aktivitas, terjadi karena kebiasaan baru yang muncul karena

inisiatif dari para karyawan untuk mengurangi waktu menganggur.

- b. Tidak ada Instruksi Kerja (IK) mengenai *checker unloading* dan *document processing*.

IK berfungsi untuk memperjelas SOP, dan mendetailkan proses yang ada di SOP. Tidak adanya IK mengenai *checker unloading* dan *document processing* menyebabkan karyawan baru tidak mengetahui secara spesifik tentang tugasnya, sehingga masih harus diperintah terlebih dahulu. Hal ini menyebabkan bertambahnya tugas karyawan lama.

4.2.5 Menentukan Penyebab yang Paling Berpengaruh

Setelah mengetahui penyebab-penyebab terjadinya keluhan pelanggan. Langkah berikutnya adalah mengidentifikasi penyebab yang paling berpengaruh dalam permasalahan keluhan pelanggan yang terjadi di PT Jasa Angkasa Semesta. Untuk mengetahui penyebab paling berpengaruh, maka dilakukan *voting* tertutup. *Voting* tertutup adalah *voting* yang menggunakan selebar kertas dan responden menandai penyebab yang paling berpengaruh pada keluhan pelanggan. Responden yang melakukan *voting* tertutup ini adalah peserta *brainstorming*. Berikut ini adalah hasil rekapitulasi dari hasil *voting* tertutup mengenai penyebab paling berpengaruh yang dibentuk kedalam tabel. Adapun narasumber dari *voting* ini adalah *section head cargo*, *supervisor cargo*, dan *staff cargo*.

Tabel 4.3

Hasil *voting* penyebab paling berpengaruh

Hasil voting penyebab potensial keluhan pelanggan	Anggota tim			Total Point
	<i>section head cargo</i>	<i>supervisor cargo</i>	<i>staff cargo</i>	
Manusia				
Kurangnya komunikasi antara checker dengan karyawan <i>document processing</i> .	√			1
Kurangnya komunikasi antara karyawan <i>document processing</i> kepada pelanggan.	√			1
Karyawan kurang disiplin.			√	1
Tidak ada sosialisasi mengenai SOP kepada karyawan baru.		√	√	2
Mesin				
<i>Handy Talky</i> belum digunakan.	√	√		2
Sistem tidak digunakan dengan konsisten.			√	1
Lingkungan				
Jarak antara <i>document processing</i> dan gudang <i>incoming</i> jauh.		√	√	2
Tidak ada <i>allowance</i> antar <i>pallet</i> .		√		1
Dalam 1 <i>pallet</i> ada barang dengan nomor <i>Air waybill</i> (AWB) dan daerah asal yang berbeda.			√	1
Metode				
Belum <i>update</i> SOP.	√	√	√	3
Tidak ada Instruksi Kerja (IK) mengenai <i>checker unloading</i> dan <i>document processing</i> .	√	√	√	3

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.3 yang berisi tentang hasil *voting* penyebab paling berpengaruh, didapatkan 2 total point paling tinggi, dengan hasil 3 point. Point tersebut menandakan masalah yang paling berpengaruh dari terjadinya keluhan pelanggan. Masalah tersebut adalah belum *update* SOP,

dan tidak ada IK mengenai *checker unloading* dan *document processing*. Dari hasil *voting* maka dapat diketahui penyebab yang paling berpengaruh dalam masalah banyaknya keluhan pelanggan, maka dilakukan analisis kelayakan SOP untuk memperkuat pernyataan.

4.2.6 Analisis Kelayakan SOP

Manfaat menurut KBBI adalah guna, maka untuk melihat apakah SOP ini berguna bagi perusahaan, diperlukannya uji kelayakan dengan menggunakan analisis manfaat dari SOP. Menurut Fatimah (2015:41) ada beberapa manfaat atau keuntungan yang dapat diperoleh dengan adanya SOP. Namun, manfaat tersebut dapat terjadi jika SOP dapat dijalankan dengan tepat. Oleh karena itu, Analisis kelayakan SOP ini melihat dari manfaat SOP, apakah manfaat sudah dijalankan atau belum. Jika manfaat belum dijalankan, maka SOP dapat dikatakan tidak ada manfaatnya untuk perusahaan. Berikut adalah hasil dari uji kelayakan SOP dengan menggunakan data wawancara dengan *supervisor cargo*.

Tabel 4.4

Tabel analisis kelayakan SOP

No	Manfaat SOP	Keterangan
1	Kejelasan Prosedur	Tidak terpenuhi
2	Efisiensi waktu ketika training karyawan	Tidak terpenuhi
3	Standarisasi kegiatan	Terpenuhi
4	Mempermudah evaluasi	Tidak terpenuhi
5	Mempertahankan kualitas	Tidak terpenuhi
6	Meningkatkan kemandirian karyawan	Tidak terpenuhi
7	Informasi kompetensi dan cara meningkatkannya	Terpenuhi

Sumber : Data diolah

Berikut ini adalah penjelasan mengenai tabel analisis SOP yang dapat dilihat pada tabel 4.4.

1. Kejelasan Prosedur

Dikatakan tidak terpenuhi karena terdapat kebiasaan-kebiasaan yang baik dan bermanfaat tetapi belum dicantumkan pada SOP.

2. Efisiensi Waktu ketika *Training* Karyawan

Efisiensi menurut Mulyadi (2007:63) adalah ketepatan cara (usaha,kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang waktu, tenaga, dan biaya. Dikatakan tidak terpenuhi karena masing-masing karyawan tidak mengurangi waktu dan tenaga dalam program *training* karyawan, karena karyawan baru dalam 3 bulan bekerja masih bingung dalam menjalankan proses *incoming general cargo*.

3. Standarisasi Kegiatan

Dikatakan terpenuhi karena SOP dapat menyamaratakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak. Hasil kerja yang telah diselesaikan oleh satu karyawan akan memiliki standar yang sama dengan karyawan yang lain.

4. Mempermudah Evaluasi

Dikatakan tidak terpenuhi karena adanya aktivitas baru yang tidak tercantum, sehingga *supervisor* sulit melakukan evaluasi dan penilaian.

5. Mempertahankan Kualitas

Dikatakan tidak terpenuhi karena SOP belum membantu perusahaan untuk mengontrol agar kualitas perusahaan dapat dipertahankan. Terbukti pada tahun 2018 terjadi kehilangan barang akibat adanya pencurian.

6. Meningkatkan Kemandirian Karyawan

Dikatakan tidak terpenuhi karena karyawan baru masih perlu diperintah dan diarahkan untuk melakukan pekerjaannya, sehingga karyawan dikatakan belum mandiri dan masih bergantung pada intervensi manajemen.

7. Informasi Kompetensi dan Cara Meningkatkannya

Dikatakan terpenuhi karena SOP dapat memberikan informasi mengenai kualifikasi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Dari hasil uji kelayakan SOP, diketahui bahwa banyaknya manfaat yang ada pada SOP tidak terpenuhi. Oleh karena itu, dilakukan usulan perbaikan untuk memperbaiki SOP *incoming general cargo*, agar dapat lebih bermanfaat untuk perusahaan.

4.3 Usulan Perbaikan

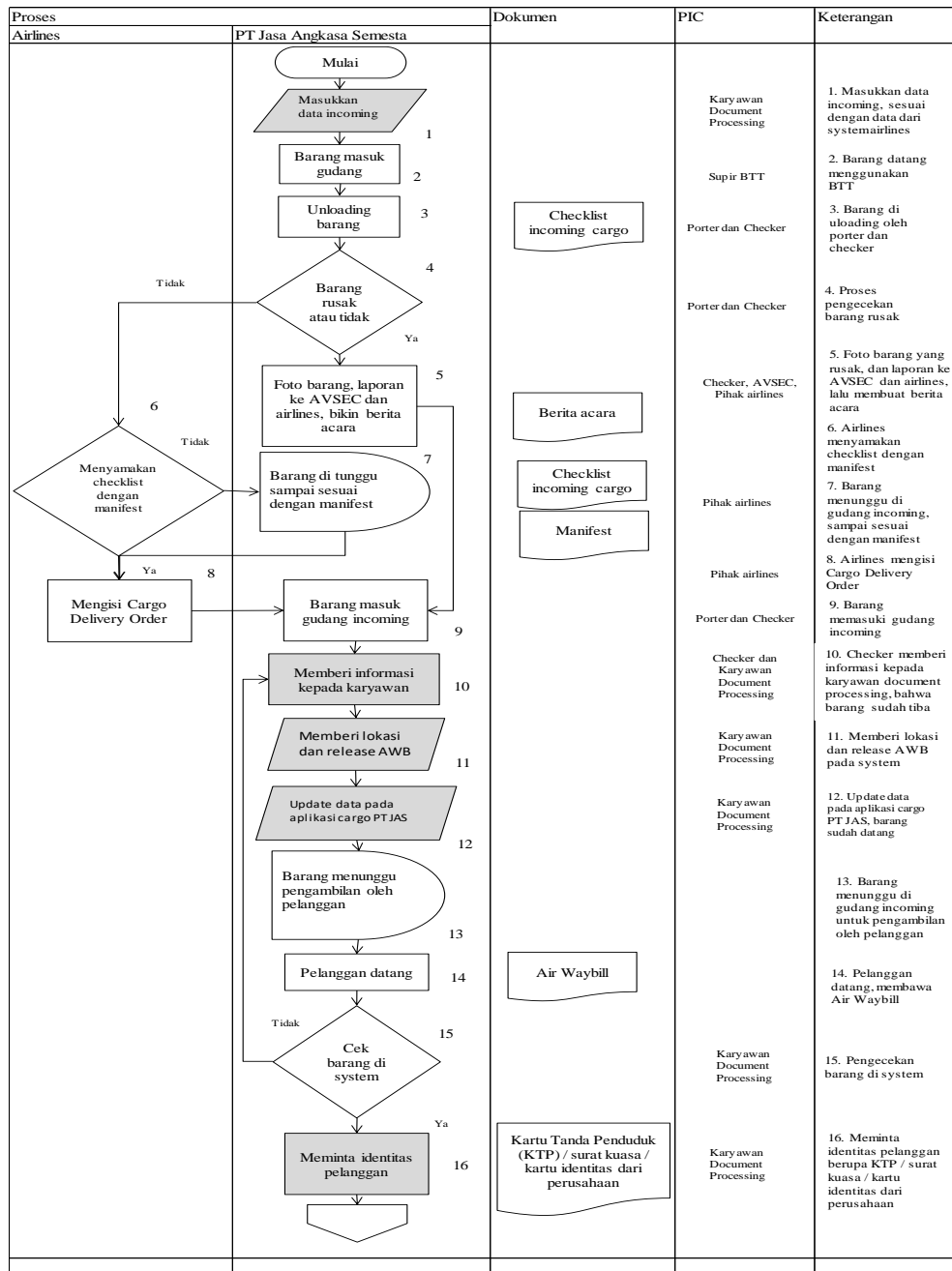
Setelah diketahui akar permasalahan yang menyebabkan keluhan pelanggan pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk menggunakan *fishbone diagram*, dan melakukan

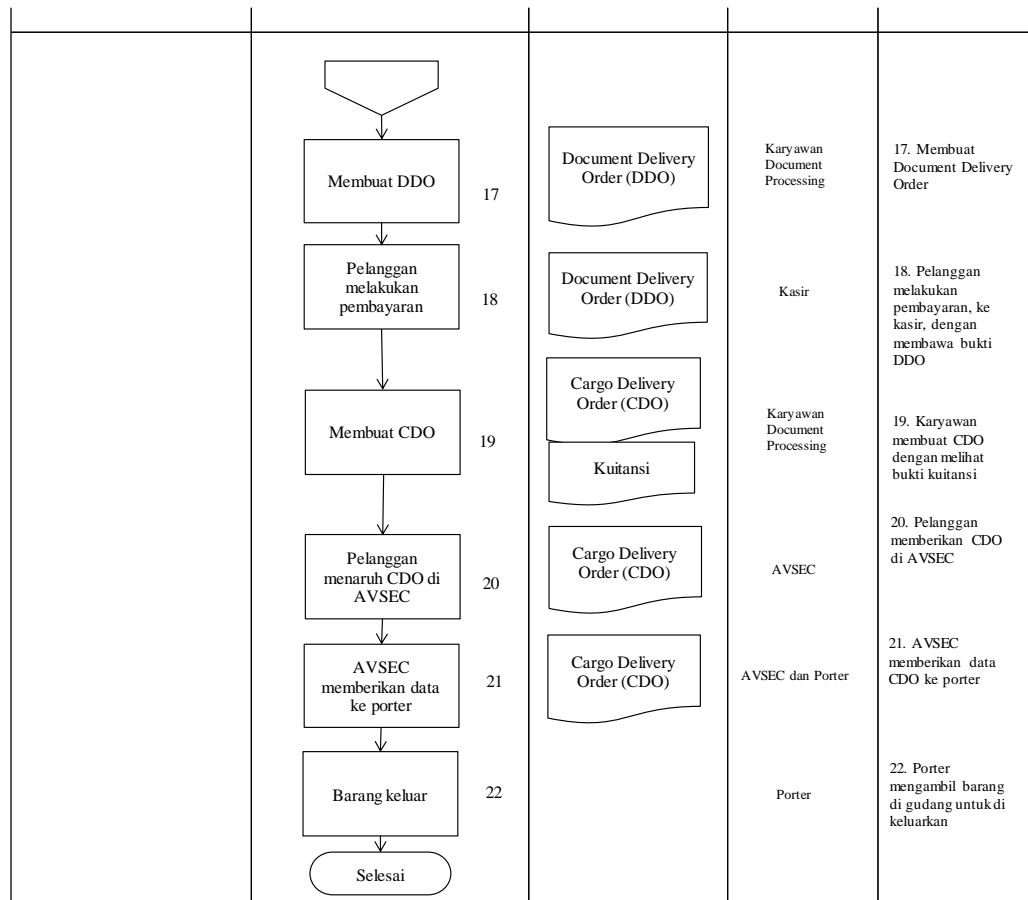
analisis komperatif untuk mengetahui perbedaan antara kondisi aktual dengan SOP perusahaan. Berikut ini adalah usulan perbaikan yang dibuat untuk menjadi bahan pertimbangan PT Jasa Angkasa Semesta Tbk dalam mengatasi masalah yang ditemukan pada aktivitas *incoming general cargo*.

Usulan Perbaikan SOP *Incoming General Cargo*

Dari masalah diatas, dibuat usulan SOP *incoming general cargo*, dengan menambahkan aktivitas yang sudah lama dijalankan, tetapi tidak tertuang dalam SOP baku perusahaan. Selain itu, ditambahkan pula aktivitas yang memungkinkan untuk mengurangi waktu tunggu pelanggan. Terdapat pula aktivitas pada SOP yang dikurangkarena digantikan dengan aktivitas yang lebih baik. Karena SOP yang bersifat dinamis, sehingga perlu dilakukan pembaharuan SOP sesuai dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi pada kondisi perusahaan.

Diagram 4.4
SOP usulan aktivitas *incoming general cargo*





Sumber : Data diolah

Proses penambahan aktivitas pada SOP *incoming general cargo* tentu akan menimbulkan dampak pada perusahaan. Tidak hanya dampak baik, yang menyebabkan keuntungan bagi PT JAS, tetapi juga memiliki resiko terhadap penambahan aktivitas tersebut. Dampak ini juga akan menjadi pertimbangan atas usulan SOP ini kepada PT JAS. Berikut ini adalah analisis dampak dari penambahan aktivitas pada SOP *incoming general cargo* pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk.

Tabel 4.5

Keuntungan dan resiko penambahan aktivitas

Proses	Keuntungan	Resiko
Memasukkan data <i>incoming</i> kedalam sistem	Berkurangnya waktu menganggur karyawan dan dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan	Jika data pada sistem <i>airlines</i> salah, maka data awal harus dirubah lagi.
<i>Checker</i> memberi iformasi kepada karyawan <i>document processing</i> bahwa barang sudah tiba.	Karyawan <i>document processing</i> tidak perlu berulang kali mengecek barang ke gudang, sehingga dapat mengurangi waktu menunggu.	Jika karyawan pada <i>document processing</i> salah dengar, maka memungkinkan ada kesalahan penginputan.
Memberi lokasi barang dan <i>release Air Waybill (AWB)</i> pada sistem	Karna data sudah ada, maka karyawan hanya tinggal memberi lokasi dan <i>release Air Waybill (AWB)</i> , sehingga, waktu tunggu pelanggan berkurang.	Jika data pada sistem <i>airlines</i> salah, maka data <i>incoming</i> awal harus dirubah lagi.
<i>Update</i> data pada aplikasi <i>cargo</i> PT JAS	Komunikasi antara PT JAS dapat terjalin, pelanggan juga mengetahui apakah barangnya sudah sampai atau belum, sehingga dapat mengurangi keluhan pelanggan	Jika salah input data pada aplikasi <i>cargo</i> PT JAS, maka akan salah juga informasi yang diterima pelanggan.
Jika barang sudah ada di system, maka staff meminta data diri pelanggan berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP). Jika yang mengambil rekan pelanggan, maka minta KTP pelanggan dan rekan pelanggan. Jika dari perusahaan, maka minta surat kuasa atau kartu identitas dari perusahaan	Barang dapat lebih terpantau dan dapat meminimalisir hilangnya barang akibat pencurian.	Jika pelanggan lupa membawa identitas, maka dapat memperlama pengambilan barang.

Sumber : Data diolah

Aktivitas memasukkan data *incoming* ke dalam sistem sebelum barang datang, karena data sudah ada pada sistem *airlines*, adalah aktivitas tambahan yang berjalan karena sudah menjadi kebiasaan para karyawan PT JAS. Tetapi aktivitas ini belum tercantum pada SOP PT JAS. Kebiasaan ini berdampak baik pada proses *incoming general cargo*, karena mengurangi waktu menganggur karyawan, dan membuat karyawan tidak kesulitan saat pelanggan sedang banyak.

Permasalahan komunikasi antara *checker* dan karyawan *document processing* juga menyebabkan lamanya pengeluaran barang. sehingga diusulkan untuk menambahkan aktivitas *checker* memberi informasi

kepada karyawan *document processing*, bahwa barang sudah ada di gudang, sehingga karyawan *document processing* tidak perlu berkali-kali melakukan pengecekan barang. Komunikasi ini bisa dilakukan dengan menggunakan *handy talky* yang sudah tersedia.

Proses memberi lokasi barang dan *release Air Waybill (AWB)* pada sistem merupakan aktivitas tambahan yang berjalan tetapi belum dimasukkan kedalam SOP PT JAS. Aktivitas ini sebelumnya sudah dilakukan, tetapi digabung dengan proses memasukkan data *incoming*. Aktivitas ini berdampak baik bagi perusahaan, karena dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan dan dapat mempercepat proses pengeluaran barang.

Permasalahan komunikasi kepada pelanggan sehingga pelanggan datang sebelum barang miliknya datang, atau pelanggan menumpuk barangnya di gudang, menyebabkan pelanggan mengeluh. Adanya aplikasi *cargo* PT Jasa Angkasa Semesta yang baru dapat memberikan informasi kepada pelanggan tentang barang milik pelanggan tersebut. Aplikasi ini masih dalam tahap uji coba, dan yang memegang aplikasi ini hanya karyawan tetap saja. *Update* data pada aplikasi *cargo* PT Jasa Angkasa Semesta ini disarankan dimasukkan kedalam SOP, agar dapat disosialisasikan kepada karyawan lainnya, sehingga dapat membantu memudahkan pekerjaan karyawan tetap pada PT JAS. Aplikasi ini dapat berdampak baik pada PT JAS, karena dapat memberikan informasi kepada pelanggan.

Terjadinya kehilangan barang pada tahun 2018 menyebabkan diperketatnya peraturan pada PT JAS. Sehingga ditambahkan aktivitas meminta identitas resmi seperti KTP kepada pelanggan yang mengambil barang. Aktivitas ini berdampak baik pada PT JAS, karena semakin diperketatnya peraturan, dapat meminimalisir kejadian kehilangan barang. Aktivitas yang sudah lama dijalankan ini belum dicantumkan kedalam SOP PT JAS, sehingga disarankan untuk mencantumkan aktivitas tersebut didalam SOP PT JAS.

4.3.2 Analisis Kelayakan SOP Usulan

Untuk melihat apakah SOP usulan ini layak dan bermanfaat untuk perusahaan, maka dilakukan uji kelayakan dengan menggunakan data wawancara dengan *supervisor cargo*. Hasil dari uji kelayakan ini dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6
Tabel analisis kelayakan SOP usulan

No	Manfaat SOP	Keterangan
1	Kejelasan Prosedur	Terpenuhi
2	Efisiensi waktu ketika training karyawan	Terpenuhi
3	Standarisasi kegiatan	Terpenuhi
4	Mempermudah evaluasi	Terpenuhi
5	Mempertahankan kualitas	Terpenuhi
6	Meningkatkan kemandirian karyawan	Terpenuhi
7	Informasi kompetensi dan cara meningkatkannya	Terpenuhi

Sumber : Data diolah

Berikut ini adalah penjelasan mengenai tabel analisis SOP usulan yang dapat dilihat pada tabel 4.6.

1. Kejelasan Prosedur

Dikatakan terpenuhi karena terdapat kebiasaan-kebiasaan yang baik dan bermanfaat untuk perusahaan, yang sebelumnya tidak tercantum dalam SOP, sudah tercantum pada SOP.

2. Efisiensi Waktu ketika *Training* Karyawan

Dikatakan terpenuhi karena masing-masing karyawan akan dilakukan sosialisasi mengenai SOP, sehingga karyawan akan mengerti keseluruhan proses, dan akan dapat mengurangi waktu dan tenaga dalam program *training* karyawan.

3. Standarisasi Kegiatan

Dikatakan terpenuhi karena SOP dapat menyamaratakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak. Hasil kerja yang telah diselesaikan oleh satu karyawan akan memiliki standar yang sama dengan karyawan yang lain.

4. Mempermudah Evaluasi

Dikatakan terpenuhi karena adanya aktivitas baru yang sudah tercantum, sehingga *supervisor* bisa dengan mudah melakukan evaluasi dan penilaian.

5. Mempertahankan Kualitas

Dikatakan terpenuhi karena SOP dapat membantu perusahaan untuk mengontrol agar kualitas perusahaan dapat dipertahankan, karena sudah

dilakukan penambahan aktivitas yang dapat menambah keamanan perusahaan. Aktivitas itu adalah meminta identitas pelanggan sebelum CDO diprint. Aktivitas ini sudah dijalankan tetapi belum tercantum di SOP lama.

6. Meningkatkan Kemandirian Karyawan

Dikatakan terpenuhi karenakaryawan baru tidak perlu diperintah dan diarahkan untuk melakukan pekerjaannya, karena sudah disosialisasikan SOP, sehingga karyawan dapat dengan mandiridalam menjalankan tugasnya dan tidakbergantung pada intervensi manajemen.

7. Informasi Kompetensi dan Cara Meningkatkannya

Dikatakan terpenuhi karena SOP dapat memberikan informasi mengenai kualifikasi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Usulan Instruksi Kerja pada Proses *Incoming General Cargo*

Penulisan SOP akan lebih lengkap jika ditambah denganInstruksi Kerja (IK). IK juga akan mempermudah membaca SOP, karena menjelaskan secara detail dan rinci mengenai pekerjaan yang akan dilakukan, sehingga akan meminimalisir karyawan lupa akan tugasnya. IK juga akan mempermudah *supervisor* mensosialisasikan pekerjaan kepada para karyawan. Berikut ini adalah IK pada proses *incoming general cargo* yang telah dibagi menjadi 2 IK. Karena secara garis besar, proses *incoming general cargo* terbagi menjadi 2 aktivitas inti, yaitu *checker unloading* dan *document processing*.

Tabel 4.7

Usulan Instruksi Kerja (IK) *checker unloading*

No Dokumen :	INSTRUKSI KERJA							
Tanggal Berlaku :								
Status Revisi : 00								
Halaman : 1/1								
<i>Checker Unloading Incoming</i>								
<p>I. Referensi <i>Standard Operating Procedure (SOP) incoming general cargo</i></p> <p>II. Peralatan</p> <table border="0"> <tr> <td>1. <i>Baggage cart</i></td> <td>4. <i>Handphone</i></td> </tr> <tr> <td>2. <i>Pallet</i></td> <td>5. <i>Handy talky</i></td> </tr> <tr> <td>3. Pulpen</td> <td></td> </tr> </table> <p>III. Daftar Istilah</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Baggage cart</i> : gerobak bagasi untuk membawa barang dari <i>runway</i>. <i>Unloading</i> : menurunkan barang dari <i>baggage cart</i>. <i>Ground handling</i> : pelayanan teknis penanganan pesawat. Porter : pekerja yang menangani atau mengangkat-angkat barang. <i>Airlines</i> : perusahaan yang menyediakan jasa penerbangan. <p>IV. Daftar Singkatan</p> <ol style="list-style-type: none"> AVSEC : <i>Aviation Security</i> <p>V. Pelaksana <i>Checker unloading</i> dan porter</p> <p>VI. Instruksi Kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> Terima <i>cargo</i> dari <i>ground handling</i>. Lakukan <i>unloading barang</i> dari <i>baggage cart</i> yang dilakukan oleh porter dan <i>checker</i>. Lakukan pengisian <i>checklist incoming cargo</i> yang dilakukan oleh <i>checker</i> serta periksa kesesuaian jumlah dan fisik barang yang ada di <i>baggage cart</i>. Jika ada barang yang rusak. <ol style="list-style-type: none"> Jika ada barang yang rusak, dilarang memindahkan posisi barang tersebut. Laporkan kepada AVSEC dan pihak <i>airlines</i> terkait kerusakan barang. Lakukan pendokumentasian barang rusak dengan cara foto barang yang rusak tersebut. Buatkan berita acara terkait kerusakan barang. Pindahkan barang yang rusak kedalam gudang <i>incoming</i>, dan tempatkan di bagian belakang dekat tembok, pojok sebelah kanan Tempatkan barang di <i>pallet</i> sesuai dengan nomor <i>airway bill</i>. Dilarang untuk mencampurkan barang dengan daerah asal yang berbeda. Berikan <i>checklist</i> kepada pihak <i>airlines</i> untuk disamakan dengan manifest. Jika barang berbeda dengan manifest, tempatkan barang di bagian paling depan, pojok kiri gudang <i>incoming</i> dan pisahkan dari barang yang sudah sesuai dengan manifest. Jika barang sudah sama, porter ditemani checker menempatkan barang di gudang <i>incoming</i>. Berikan jarak antar <i>pallet</i> yang di simpan, dan susun dengan rapi. Beritahukan karyawan <i>document processing</i>, dengan <i>handy talky</i> bahwa barang sudah tiba. 			1. <i>Baggage cart</i>	4. <i>Handphone</i>	2. <i>Pallet</i>	5. <i>Handy talky</i>	3. Pulpen	
1. <i>Baggage cart</i>	4. <i>Handphone</i>							
2. <i>Pallet</i>	5. <i>Handy talky</i>							
3. Pulpen								
Dibuat oleh	Diperiksa oleh	Disetujui oleh						
	Supervisor Cargo	Station Manager						

Sumber : Data diolah

Tabel 4.8

Usulan Instruksi Kerja (IK) *document processing*

No Dokumen :	INSTRUKSI KERJA									
Tanggal Berlaku :										
Status Revisi : 00	Document processing									
Halaman : 1/1										
<p>I. Referensi Standard Operating Procedure (SOP) incoming general cargo</p> <p>II. Peralatan</p> <table border="0"> <tr> <td>1. Handy Talky</td> <td>5. Komputer</td> </tr> <tr> <td>2. Pallet</td> <td>6. Printer</td> </tr> <tr> <td>3. Pulpen</td> <td>7. Mesin <i>photocopy</i></td> </tr> <tr> <td>4. Handphone</td> <td>8. Stapler</td> </tr> </table> <p>III. Daftar Istilah</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Airlines</i> : perusahaan yang menyediakan jasa penerbangan. <i>Release airway bill</i> : menyatakan barang dengan nomor airway bill sekian, siap dikeluarkan <i>Flight radar</i> : untuk melihat aktivitas pesawat <p>IV. Daftar Singkatan</p> <ol style="list-style-type: none"> DDO : <i>Document Delivery Order</i> CDO : <i>Cargo Delivery Order</i> KTP : Kartu Tanda Penduduk PT JAS : Perseroan Terbatas Jasa Angkasa Semesta <p>V. Pelaksana Karyawan pada <i>document processing</i>.</p> <p>VI. Instruksi Kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> Buka sistem <i>airlines</i> untuk mengecek data <i>incoming</i>. Masukkan data <i>incoming</i> yang ada pada sistem <i>airlines</i> kedalam sistem PT JAS. Dapatkan info dari <i>checker</i> melalui <i>handy talky</i> , mengenai barang yang sudah tiba. Berikan lokasi pada sistem PT JAS. Lakukan <i>Release airway bill</i> pada sistem PT JAS. Lakukan <i>Update</i> aplikasi <i>cargo</i> PT JAS, bahwa barang sudah tiba. Lihat nomor <i>airway bill</i> yang diberikan pelanggan. Lakukan pengecekan data barang pada sistem PT JAS menggunakan nomor <i>airway bill</i> yang diberikan. Jika barang belum masuk pada sistem, berikan penjelasan kepada pelanggan, kapan kira-kira barang akan datang dengan melihat <i>flight radar</i>. Jika data sudah masuk dalam sistem, dan sudah <i>release airway bill</i> , maka minta identitas pelanggan Jika yang mengambil barang adalah rekan dari pelanggan atau kurir maka minta bukti KTP pelanggan, dan dokumentasikan dengan <i>scan</i> atau foto, lalu <i>photocopy</i> KTP pengambil barang. Jika yang mengambil adalah orang dari perusahaan memakai surat kuasa, maka simpan surat kuasa dan lakukan <i>photocopy</i> KTP pengambil barang. Jika yang mengambil adalah orang dari perusahaan memakai identitas dari perusahaan, maka lakukan <i>photocopy</i> identitas dari perusahaan. Jika yang mengambil adalah pelanggan utama, maka lakukan <i>photocopy</i> KTP pelanggan. Buatkan DDO dengan memasukan nomor AWB, nama dan nomor telepon pelanggan, dan print DDO dengan menyimpan dokumen berwarna kuning. Satukan dokumen berwarna kuning dan identitas pelanggan yang sudah di <i>photocopy</i> dengan stapler Menerima kuitansi dari pelanggan. Buatkan CDO dengan memasukan nomor AWB dan nama pelanggan untuk pengeluaran barang. 			1. Handy Talky	5. Komputer	2. Pallet	6. Printer	3. Pulpen	7. Mesin <i>photocopy</i>	4. Handphone	8. Stapler
1. Handy Talky	5. Komputer									
2. Pallet	6. Printer									
3. Pulpen	7. Mesin <i>photocopy</i>									
4. Handphone	8. Stapler									
Dibuat oleh	Diperiksa oleh	Disetujui oleh								
	Supervisor Cargo	Station Manager								

Sumber : Data diolah