

ABSTRAK

Ratu Tiffany Salsabiil Qurratuaini Farhan. NIM: 160101185. “**Analisis Proses Incoming General Cargo Pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk Halim Perdanakusuma**”. Tugas Akhir, Jakarta: Politeknik APP. September 2018.

Tugas akhir ini bertujuan untuk menganalisa proses *incoming general cargo* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Tbk Halim Perdanakusuma. Proses *incoming general cargo* adalah proses masuknya barang *general cargo* ke gudang dari pesawat yang datang, sampai diambilnya barang oleh pelanggan. Pada saat kerja praktik ditemukan permasalahan mengenai banyaknya keluhan pelanggan tentang lamanya pengeluaran barang. Teknik pengumpulan tugas akhir ini menggunakan teknik pengamatan, komunikasi dan dokumentasi yang dilakukan selama 6 bulan, terhitung sejak bulan Januari hingga Juni 2019. Analisis permasalahan keluhan pelanggan menggunakan *fishbone diagram* untuk mengetahui penyebab dari permasalahan. Lalu untuk mengetahui penyebab yang paling berpengaruh ditentukan dengan cara melakukan *voting* tertutup. Data yang digunakan adalah SOP perusahaan. Hasil dari tugas akhir ini adalah ditemukannya penyebab paling berpengaruh dari lamanya pengeluaran barang, yaitu belum *update* SOP *incoming general cargo* dan tidak ada Instruksi Kerja (IK) mengenai *checker unloading* dan *document processing* sehingga proses *incoming general cargo* berjalan tidak optimal. Untuk menyelesaikan masalah tersebut, dilakukan pembaruan SOP pada proses *incoming general cargo* dengan menambahkan aktivitas lama yang berdampak baik pada perusahaan dan ada aktivitas tambahan yang akan mengurangi waktu pengeluaran barang. Selain itu, untuk melengkapi pembaruan SOP dan menambah pemahaman tenaga kerja tentang tugas yang dilakukannya, diperlukan pembuatan IK. Dengan adanya pembaruan SOP dan pembuatan IK, diharapkan dapat menghindari kesalahan yang terjadi dan akan memperlancar aktivitas proses *incoming general cargo* pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk Halim Perdanakusuma.

Kata kunci: Gudang, *Standard Operating Procedure* (SOP), Instruksi Kerja (IK), *Fishbone diagram*