PENANGANAN *IRREGULARITY CARGO* DOMESTIK PT CITILINK INDONESIA DI BANDAR UDARA SOEKARNO HATTA

PT CITILINK INDONESIA HANDLING DOMESTIC CARGO ILLEGALITY AT SOEKARNO HATTA AIRPORT

Evaf Maulina
Sekolah Tinggi Penerbangan Aviasi, Jakarta, Indonesia
evafmaulina68@gmail.com
Corresponding e-mail : evafmaulina68@gmail.com

ABSTRACT

(Syafril et al., 2021) defines cargo as products transported by ship or airplane (which are not the same as baggage) and are subject to carrier-imposed fees. These shipments are noted on the B/L (Bill of Landing) for international shipments, the AWB (Air Waybill), or the SMU (Air Bill of Lading) for domestic flights. The sender (shipper), the carrier (carrier), and the recipient (consignee) are the three major persons engaged in the delivery of cargo. Cargo irregularity is the term used to describe irregularities that occur in cargo throughout the receiving or sending procedure. products that encounter anomalies throughout the delivery or receipt process due to noncompliance with relevant standard operating procedures are classified as irregular products.

One of the primary components of Garuda Indonesia and one of the nation's low-cost carriers is Citilink. While offering cheaper flights, some competitors may overlook service and safety; Citilink, on the other hand, consistently places a higher priority on these aspects.

Keywords : Cargo, Irregularity, PT Citilink Indonesia

ABSTRAK

Menurut (Syafril et al., 2021) Cargo didefinisikan sebagai barang yang dikirim melalui pesawat udara (tidak sama dengan bagasi) atau kapal laut melalui darat dan dikenakan biaya yang ditetapkan oleh pihak pengangkut. Pada penerbangan domestik, barang kiriman ini dicatat dalam SMU (surat muatan udara), AWB (Air Waybill), atau B/L (*Bill of landing*) pada penerbangan atau pengapalan internasional. Ada pihak utama yang terkait dalam pengiriman *cargo,* yaitu pihak pengirim *(shipper),* pihak pengangkut *(carrier),* dan pihak penerima *(consignee),* Dalam proses penerimaan atau pengiriman ada *cargo* yang mengalami ketidakberesan, ketidakteraturan biasa disebut *irregularity cargo*. Barang yang tidak teratur didefinisikan sebagai barang yang mengalami ketidakberesan selama proses penerimaan atau pengiriman karena tidak sesuai dengan prosedur operasional standar yang berlaku.

Citilink adalah salah satu low-cost airline di Indonesia, dan salah satu bagian utama dari Garuda Indonesia. Citilink terus memprioritaskan service dan safety, berbeda dengan pesaingnya yang lebih murah yang kadang-kadang mengabaikan kualitas ini sambil menawarkan penerbangan murah.

Kata Kunci : Cargo, Irregularity, PT Citilink Indonesia

A. PENDAHULUAN

Maskapai penerbangan saat ini menikmati popularitas besar di kalangan penduduk. Moda transportasi ini banyak diminati karena merupakan moda transportasi yang efisien, efektif, cepat, aman dan nyaman. Layanan udara sudah menjadi kebutuhan masyarakat luas. Jika dulu transportasi udara hanya digunakan oleh kalangan tertentu dengan tingkat pendapatan tertinggi, saat ini dibutuhkan masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah karena maskapai penerbangan memanfaatkan harga tiket yang murah atau sering disebut dengan low cost airlines (LCC). Menurut Detik travel, itu adalah salah satu maskapai penerbangan bertarif rendah terbaik di Asia, termasuk Citilink.

PT Citilink Indonesia memiliki beberapa produk dan layanan yang ditawarkan salah satunya adalah Citilink *cargo.* Menurut (Syafril et al., 2021). Barang yang diangkut melalui udara (tidak sama dengan bagasi) atau melalui darat disebut kargo, dan dikenakan biaya yang ditetapkan oleh pengangkut. Untuk penerbangan domestik, kiriman ini dicatat dalam SMU (air bill of lading); untuk penerbangan atau kiriman internasional dicatat dalam AWB (air waybill) atau B/L (bill of landing). Pengirim (shipper), pengangkut (carrier), dan penerima (consignee) adalah tiga orang utama yang terlibat dalam pengiriman kargo. Ketidakteraturan kargo adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan ketidakteraturan yang terjadi pada kargo selama prosedur penerimaan atau pengiriman. Kargo yang menunjukkan anomali selama pengiriman atau penerimaan karena ketidakpatuhan terhadap prosedur operasi standar yang relevan disebut kargo ketidakteraturan.

Layanan transportasi di Indonesia ditawarkan oleh PT Citilink Indonesia. Bisa dibayangkan betapa banyaknya barang yang perlu didistribusikan pada rute penerbangan dari seluruh Indonesia, dan PT Citilink Indonesia siap menyediakan layanan transportasi untuk memenuhi permintaan pengirim dengan sepengetahuan seluruh personel. IATA AHM mengklasifikasikan kargo menjadi kargo umum, pengiriman khusus (seperti AVI, DG, LHO, HUM, VAL, VUN, PER), dan produk kargo khusus/produk kargo berbahaya berdasarkan cara pelayanan dan jenis produk.

Perumusan masalah Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas guna membangun hipotesis untuk penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut: 1) Bagaimana mengurangi ketidakteraturan dalam pengiriman dan penerimaan kargo di PT Citilink Indonesia? 2) Bagaimana cara penanganan jika terjadi irregularity cargo di PT Citilink Indonesia?

B. METODELOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data kualitatif dengan lakukan serangkaian observasi langsung ke PT. Citilink Indonesia. Supaya data yang didapat sesuai dengan fakta dan lebih akurat, untuk mendapatkan informasi yang dilakukan sebagai berikut:

1. Peneliti berkenalan secara langsung dengan para pimpinan dan staf khususnya dibagian cargo untuk mendapatkan data yang diinginkan.
2. Tehnik yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini adalah teknik utama digunakan *in-deph interview*, sebagai pendukung digunakan observasi dan analisis dokumen.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN.

Menurut (Syafril et al., 2021) Cargo didefinisikan sebagai kiriman yang dikirim melalui darat atau udara dikenakan biaya pengiriman yang ditetapkan oleh pengangkut dan tidak sama dengan bagasi. Kiriman ini dicatat dalam SMU (air bill of lading) untuk penerbangan domestik, atau AWB (Air Waybill) atau B/L (Bill of landing) pada penerbangan atau kiriman internasional. Pengirim, pengangkut, dan penerima barang adalah tiga orang kunci yang terlibat dalam pengiriman kargo.

1. Pengiriman *Cargo*

a. Menentukan berat *cargo*

Langkah pertama adalah mencari tahu berapa berat kiriman. Ada dua teknik perhitungan yang digunakan dalam proses pembayaran kiriman angkutan udara, yaitu:

1) Mempertimbangkan jumlah komoditas

Rumus berikut akan digunakan untuk menentukan berat benda yang berukuran besar namun ringan: Volume sama dengan (Panjang x Lebar x Tinggi)/6000

2) Berat asli (Berat aktual)

Perhitungan berat menggunakan angka cetakan timbangan. Pengukuran mana pun yang menghasilkan hasil yang lebih besar akan diperhitungkan.

b. Pengisian Airwaybill

STTP (Tanda Terima Pengiriman) atau Airwaybill harus diisi sebagai langkah kedua. Petugas kurir pengiriman barang dapat mengisi airwaybill dengan benar dan lengkap.

Sebelum disertakan dengan kiriman, pengirim harus menandatangani airway bill atau STTP, dan kurir akan memberikan lampiran sebagai konfirmasi pengiriman.

c. Kemasan (*Packaging*)

Masalah pengemasan adalah hal lain yang perlu dipertimbangkan. ULD (Unit Load Device) atau peti kargo digunakan untuk mengemas kargo angkutan udara. Untuk memudahkan petugas menentukan berat dan keseimbangan pesawat, peti kemas kargo ini dibuat khusus agar muat di dalam area kargo pesawat. Ada dua jenis peti kargo: palet terbuka yang seringkali hanya diamankan dengan jaring atau jaring, dan wadah logam.

2. Pihak yang Terhubung dengan Pengiriman Kargo

Tiga pemangku kepentingan utama yang terlibat dalam pengiriman barang adalah sebagai berikut:

a. Pihak pengirim (*shipper*)

Perorangan atau bisnis dapat bertindak sebagai pengirim, dan mereka dapat melakukannya secara langsung dan tanpa membutuhkan perantara, atau mereka dapat menggunakan jasa ekspedisi angkutan udara.

b. Pihak pengangkut (*carrier*)

Pengangkut dapat berupa perusahaan charter udara yang juga berfungsi sebagai pengangkut kargo, maskapai penjualan kargo, agen penjualan kargo, atau salah satunya.

c. Pihak penerima (*consignee*)

Pengirim dapat berupa orang, perusahaan, atau agen pengiriman.

3. Dokumen *Cargo*

a. Surat Muatan Udara (SMU)

Surat Muatan Udara adalah surat tanda terima udara, yang dibuat melalui proses elektronik, adalah bukti fisik adanya perjanjian pengiriman barang melalui udara antara pihak pengirim dan pihak pengangkut, dengan hak penerima barang untuk mengambilnya. Surat Muatan Udara terdiri dari:

1) Nomor SMU
2) Bandara asal
3) Bandara tujuan
4) Bandara transit
5) Berat barang kiriman
6) Jumlah barang
7) Stiker stan dari IATA

b. Bukti Timbang Barang (BTB)

Bukti Penimbangan Produk adalah proses dimana pengangkut atau operator gudang mencatat berat dan ukuran barang atau muatan yang akan dikirim pada formulir atau kertas. Guna BTB ialah:

1) Keselamatan penerbangan
2) Perhitungan tarif
3) Batas muat dasaran *(contact area)*
4) Penentuan loading atau unloading equipment

c. Pemberitahuan Tentang Isi (PTI)

Dokumen yang digunakan oleh pengirim atau pengirim produk dan disediakan oleh maskapai penerbangan yang bertindak sebagai pengangkut disebut pemberitahuan mengenai isinya. PTI tersebut berisi:

1) Nama dan alamat pengirim
2) Nama dan alamat penerima
3) Nomor SMU
4) Jumlah barang
5) Penjelasan isi barang
6) Rute
7) Berat
8) Cara pengemasan
9) Biaya

d. *Shipping Instruction*

Dokumen yang menyertai suatu transaksi pengirim yang ialah pemberitahuan pengirim dari agen ataupun pengirim buat airlines. Guna shipping instruction merupakan selaku ciri fakta kalau agen ataupun pengirim sudah melaksanakan reservasi serta konfirmasi menimpa tipe serta jumlah benda secara rinci kepada pihak airlines. Bila terjalin kesalahan hingga pihak airlines berhak mengajukan keberatan kepada agen ataupun pengirim tersebut. Shipping Instruction tersebut berisi:

1) Nomor AWB
2) Tujuan barang
3) Nama maskapai penerbangan yang dipakai
4) Rute
5) Jenis barang
6) Jumlah berat dan dimensi barang

e. Surat Karantina untuk tumbuhan dan hewan. Surat ini berfungsi untuk mengetahui kesehatan hewan dan tumbuhan, dan apakah jenis hewan dan tumbuhan tersebut layak untuk diangkut atau tidak agar tidak terjadi suatu kesalahan yang dapat mengancam keselamatan penerbangan.

f. Special *cargo* yang biasa ditangani oleh PT Citilink Indonesia adalah *live animal*, *perishable* dan *valuable goods*. Kategori hewan hidup yang dapat dikirm oleh PT Citilink Indonesia adalah sebagai berikut:

1) Burung
2) Anak ayam
3) Udang
4) Kepiting
5) Ikan tropis
6) Kucing
7) Anjing

g. Surat keterangan kematian dari rumah sakit untuk jenazah

h. Surat keterangan kepolisian yang digunakan untuk mengangkut jenazah

i. Surat ijin mengangkut jenazah

j. *Notoc (Notification to captain)*

4. *Irregularity*

Dalam proses penerimaan atau pengiriman ada *cargo* yang mengalami ketidakberesan ketidakteraturan biasa disebut *irregularity cargo*. (Achir et al., 2022) Barang yang tidak teratur didefinisikan sebagai barang yang mengalami ketidakberesan selama proses penerimaan atau pengiriman karena tidak sesuai dengan prosedur operasional standar yang berlaku, berikut adalah macam-macam *irregularity cargo*:

a. Kargo yang Hilang (*Missing cargo)*

Missing Cargo adalah *cargo* yang tidak dapat ditemukan dan berdasarkan sumber pemberitahuan, maka *irregularities*-nya terbagi atas:(Putra, 2022)

1) *Missing* di stasiun keberangkatan, yang menunjukkan bahwa muatan hilang di stasiun keberangkatan (stasiun asal).
2) *Missing* di stasiun kedatangan, yang menunjukkan bahwa kargo hilang di stasiun tujuan.

b. Kerusakan Kargo (*Damage cargo)*

Damage cargo adalah *cargo* yang ditemukan dalam keadaan rusak baik kerusakan *packing*, isi, mutu dari kargo itu sendiri. (Yunianto, 2011)

Kerusakan kargo terdiri dari beberapa jenis yang berbeda, yaitu:

1) *Pilferage* adalah istilah untuk kiriman yang isinya hilang atau musnah.
2) *Spoile*, atau muatan rusak dan tidak dapat digunakan lagi (hancur).
3) *Torn*, yaitu kargo yang kemasannya diketahui rusak atau robek tetapi tidak diketahui apakah isi kargo tersebut hilang atau masih utuh.
4) *Breakage*, khususnya kargo yang pecah atau rusak, biasanya digunakan untuk barang yang ditandai rapuh.
5) *Mortality* adalah muatan hewan hidup, seperti ikan hidup, ayam hidup, atau hewan hidup lainnya yang tiba di stasiun tujuan dalam keadaan mati.

c. *Deterioration*

Ini biasanya digunakan untuk menunjukkan ketidakteraturan kargo yang melibatkan kargo yang mudah rusak, seperti ikan yang dapat dimakan, sayuran, dan barang lain yang memiliki kekurangan kualitas atau mengalami penurunan kualitas.

d. *Overload Cargo*

Overload cargo adalah yang telah didokumentasikan dan dipersiapkan untuk pengiriman tetapi tidak dapat melakukannya karena kapasitas muatan pesawat terlampaui.

e. *Found Cargo*

Selain jenis kargo yang disebutkan di atas, jenis kerusakan berikut juga dapat memengaruhi pengiriman kargo:

1) Patah, retak (broken)
2) Lobang (hole in)
3) Lakban robek (tape torn)
4) Kemasan terbuka (seams open)
5) Lakban lepas/hilang (tape lose), Lakban ganda (double tape)
6) Robek (torn)
7) Penyok (dented)
8) Hancur, remuk, patah (crushed/squashed)
9) Isi barang hilang sebagian/keseluruhan (pilferage of inner content)
10) Basah (wet)
11) Kualitas memburuk/rusak terjadi pada perishable (deterioated)
12) Kematian pada live animal (mortality)
13) Hilang keseluruhan bagian (missing/lost pieces or colly)

5. Penyebab Kerusakan Barang Khas (umum)

a. Di tempat tujuan: penanganan darat dan pengawasan agen kargo yang tidak memadai, perlindungan pengemasan yang tidak memadai, dan pemahaman porter yang tidak memadai saat menangani produk milik porter
b. Saat disimpan: Durasi penyimpanan, penanganan yang sulit saat mengatur barang di rak atau di fasilitas penyimpanan
c. Kurangnya pengawasan agen terhadap waktu penjemputan atau pengiriman

6. Jenis-Jenis Kesalahan Dalam Penanganan *Cargo*

Menurut (Febriani & SUGIONO, 2012) *mishandling* (kesalahan penanganan) ialah sesuatu yang secara serius mempengaruhi minat pelanggan. Semua karyawan harus memastikan bahwa semua contoh perlakuan buruk diselidiki dengan tepat dan ditangani sesuai dengan protokol yang ditetapkan. Kesalahan dalam pemrosesan suatu kiriman (kargo) akan mengakibatkan insiden atau penyimpangan yang merupakan hal-hal yang tidak dapat diantisipasi terjadi. Jenis-jenis kesalahan dalam penanganan *cargo* yaitu:

a. Tiba dengan barang yang tidak memadai atau sebagian (*shortlanded cargo*)
b. Kargo yang dikirim atau diterima secara berlebihan (*surplus* dan *overcarried cargo*)
c. Kargo tertinggal (barang pendek atau terbengkalai)
d. Pembongkaran kargo atau kegagalan pengiriman kargo yang disengaja
e. Pemilik atau manajemen tidak membawa atau menguasai barang (muatan yang tidak terkirim atau tidak diklaim).
f. Kargo salah label (*mislabeled cargo*)
g. Barang rusak (barang rusak)
h. Kargo yang dicuri atau hilang
i. Dokumen yang hilang atau hilang

7. Dokumen saat terjadi *irregularity*. Dokumen yang harus diperiksa oleh penerbangan yaitu:

a. *Cargo damage report* (CDR), *Cargo Inspection Report (CIR), Cargo Delivery Order (CDO), atau Surat Jalan (SJ) dari ground handling*
b. Kuitansi pembelian dari pihak yang mengklaim yang terkait dengan komoditas yang diklaim (faktur pemasok terkait), yang juga membuktikan kepemilikan produk
c. Berat sebenarnya dari barang yang rusak, terlambat, hilang seluruhnya atau sebagian. Apabila tidak diketahui berat pastinya, pihak penggugat dapat memberikan bukti yang

sah dengan menimbang kembali barang tersebut selama masih berada di gudang baris 1.

d. Laporan tertulis atau kronologi tertulis dari petugas yang khusus menangani barang dan lokasi kejadianKopi dari Air Waybill untuk mengkonfirmasi bahwa telah terjadi kontrak antara pihak yang mengklaim dan penerbangan
e. Salinan muatan manifes untuk stasiun di negara asal, atau sebaliknya, jika terjadi klaim di sana.
f. Saat menggabungkan interline (pesawat lain yang berpartisipasi), transfer manifes
g. Berkonsultasi dengan pihak yang membuat dugaan atau pejabat yang bertanggung jawab atas anomali tersebut untuk mengklarifikasi dan dijadikan laporan investigasi.
h. Surat klaim resmi yang ditujukan kepada perusahaan penerbangan

Dokumen yang digunakan sebagai bahan pertimbangan bila terjadi kerusakan yaitu:

a. Laporan kerusakan kargo, atau CDR *(Cargo Damage Report)*

   Ini adalah dokumen yang digunakan oleh Pergudangan dan Maskapai Penerbangan baris 1 secara internal dan dikeluarkan saat dikeluarkan. Ditempelkan pada kiriman yang rusak akan ada tanda kerusakan pada saat kedatangan atau stiker bertuliskan "kerusakan pada saat kedatangan" jika kerusakan ditemukan pada saat kedatangan berdasarkan pemeriksaan anggota staf yang sedang bertugas saat itu.
b. CIR (*Cargo Inspection Report*) adalah laporan tentang kondisi muatan
   1) Tempat pengeluaran barang setelah penyimpanan, di tempat pengeluaran barang (laporan ini mencakup kerusakan yang terjadi selama penerimaan, penyimpanan, dan pengiriman).
   2) Merupakan dokumen yang dapat diperoleh salinannya jika diperlukan oleh agen pergudangan dan kargo lini 1, penerima barang, dan maskapai penerbangan untuk referensi atau penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan klaim substansial.
   3) Dikeluarkan pada saat produk dikeluarkan sebagai tanggapan atas permintaan dari agen atau penerima barang
c. Laporan survei yang berbentuk daftar periksa - *check list (survey report)*

   Jika perlu, pergudangan lini 1 juga dapat memperoleh salinan dokumen tersebut untuk penyelidikan atau pertimbangan lebih lanjut untuk peningkatan layanan.
   1) Survey lokasi di area eksterior setelah pintu keluar gudang atau kade (area docking).

2) Merupakan dokumen dari pihak luar, khusus antara agen yang menangani pengeluaran barang dan penerimaan barang.
3) Dikeluarkan sebagai penanganan terakhir sebelum barang diterima berdasarkan permohonan penerimaan barang

8. Penanganan Klaim *(Claim Handling)*

Menurut (Sorin & Sorin, 2017) pengertian *claim cargo* adalah permintaan tertulis untuk pengembalian uang dari maskapai penerbangan atas kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan kargo yang berada di bawah tanggung jawabnya dan diatur oleh kontrak pengangkutan.

a. Pengaduan (*complaints*): Terjadi ketika pelanggan (pengirim, penerima barang, atau pengirim barang) menggunakan jasa pengiriman dan tidak puas dengan layanan atau kesalahan yang dilakukan oleh pengirim barang atau pihak lain yang terlibat di dalamnya; bentuk pengaduan hanya dapat berupa pengaduan lisan dan tertulis serta memerlukan penanganan yang profesional agar tidak berkembang menjadi tuntutan atau tuntutan.
b. Meskipun kebijakan perusahaan, termasuk maskapai penerbangan dan perusahaan pengiriman barang, dapat berbeda, secara umum, keluhan dan bahkan klaim harus ditangani dengan baik, secara profesional dan berfokus pada pelanggan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dan meminimalkan pengembangan tanggung jawab perusahaan.

9. Bagaimana mengurangi kemungkinan ketidakteraturan

a. Penanganan pengirim atau agen (dari perspektif pengirim atau penanganan agen):
   1) Kepedulian terhadap penandaan/penandaan dan pelabelan yang sesuai atau benar (tangani dengan hati-hati/Pecah/Jangan ditumpuk dengan yang lain/Jangan bercabang di sisi ini/Jalan ini ke atas/simpan (beku))
   2) Kemas barang konsinyasi sesuai dengan panduan pengepakan IATA
   3) Memberikan perlindungan tambahan untuk pengepakan
   4) Atasan, sudut, dan di kedua sisi sudut
   5) Di setiap sisi/sudut kemasan kotak fireboard yang unik
   6) Bagian bawah dan samping sudut
b. Penerima produk atau agen penanganan (dari perspektif penanganan agen/penerima barang)

1) Jika ada kiriman berharga atau semi-berharga (VAL/VUN) yang akan diterima pada saat kedatangan, disarankan untuk mengirimkan peringatan terlebih dahulu
2) Barang harus diperiksa secara fisik secara visual untuk kondisi, termasuk kemasan luar, penandaan, label, dan jumlah paket yang diterima.
3) Laporkan segera setelah kiriman dikeluarkan atau melalui pintu gudang.
4) Bila perlu dapat melakukan pemeriksaan acak dan menyelesaikan penanganan bongkar muat sebagai saksi.

10. Penanganan Jika Terjadi *Irregularity*

Menurut PT. Citilink Indonesia (2017:12) jika terjadi *irregularity* harus ditangani dengan cara berikut:

a. MSCA (*Missing Cargo*)
   1) Cek *actual cargo* dengan *breakdown checklist*
   2) Konfirmasi ke stasiun origin untuk dapat konfirmasi ulang kepada pengirim perihal jumlah koil dan cek kesesuaian dengan data penerimaan *cargo* di *warehouse*
   3) Lakukan *tracing* di semua area *warehouse* termasuk *lost and found* dan *service road*
   4) Membuat laporan *irregulairity* ke stasiun terkait dan pergudangan melalui *tracing* email
   5) Kumpulkan dokumen-dokumen pendukung terkait *cargo* tersebut (BTB, *Breakdown Checklist*, (*Build up Checklist* dari stasiun *orgigin*), bukti pendukung lainnya jika ada
   6) Pengeluaran parsial dapat dilakukan dengan catatan membuat berita acara kerusakan barang ditandatangani oleh *warehouse officer*, *SQC Cargo*, *Security*, Penerima
   7) *Monitoring reminder tracing* hingga 14 hari kerja apabila tidak ditemukan agar ditindaklanjuti proses clain *insurance*
b. DMCA (*Damage* Cargo)
   1) Mengumpulkan data *cargo manifest*, SMU
   2) Melakukan *investigasi* kepada pihak terkait (*Ground handling*, *Warehouse*)

3) Melakukan pengecekan isi *cargo* dengan disaksikan oleh penerima barang
4) Membuat berita acara kerusakan barang ditandatangani oleh *warehouse officer*, *SQC Cargo*, *Security*, Penerima

c. FDCA (*Found Cargo*) & OVCD (*Over Carried*)
1) *Check label cargo* dan lakukan penimbangan
2) *Check no* SMU dalam *system*
3) Informasikan kepada stasiun terkait origin maupun *destination*
4) Koordinasikan pengiriman *cargo* ke *destination* dan mengirimkan *prealert* pengiriman *cargo* ke destination via email untuk dapat di monitor
5) Pastikan *cargo* tersebut tercatat dalam *manifest cargo*

d. *Surplus Cargo*
1) Stasiun yang terdapat *surplus cargo* wajib menginformasikan identitas dari barang atau *cargo* tersebut ke seluruh stasiun secara berturut-turut dalam 7 hari
2) *Surplus cargo* yang tidak di ambil atau claim dalam waktu tertentu harus di musnahkan atau di dermakan (7 hari untuk *perishable dan* 120 hari untuk general *cargo.*

Pembahasan

1. Untuk mengurangi terjadinya irregularity adalah dengan cara menangani cargo dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur, yaitu sebagai berikut:

a. Dari perspektif pengirim atau agen penanganan,
1) Kepedulian terhadap penandaan / penandaan dan pelabelan yang sesuai atau benar (tangani dengan hati-hati/Pecah/Jangan ditumpuk dengan yang lain/Jangan bercabang di sisi ini/Jalan ini ke atas/simpan (beku))
2) Kemas barang konsinyasi sesuai dengan panduan pengepakan IATA
3) Memberikan perlindungan tambahan untuk pengepakan
4) Bagian atas, sudut, dan sisi sudut
5) Di setiap sisi/sudut kemasan kotak papan api khusus.
6) Sisi sudut dan bagian bawahnya.

b. Penerima atau agen penanganan (Perspektif penanganan Agen/Penerima)
1) Jika ada kiriman berharga atau semi-berharga (VAL/VUN) yang akan diterima pada saat kedatangan, disarankan untuk mengirimkan peringatan terlebih dahulu.

2) Barang harus diperiksa secara fisik secara visual untuk kondisi, termasuk kemasan luar, penandaan, label, dan jumlah paket yang diterima.
3) Laporkan segera setelah kiriman dikeluarkan atau melalui pintu gudang.
4) Bila perlu dapat melakukan pemeriksaan acak dan menyelesaikan penanganan bongkar muat sebagai saksi.

2. Cara penanganan jika terjadi *irregularity* menurut PT. Citilink Indonesia (Ariessanti et al., 2019)

a. MSCA (*Missing Cargo*)
   1) Verifikasi kargo sebenarnya menggunakan daftar periksa rincian
   2) Verifikasi jumlah gulungan dengan stasiun asal sehingga Anda dapat mengonfirmasinya kembali dengan pengirim dan
   3) melakukan tracing di seluruh area gudang, termasuk lost and found dan service road
   4) laporkan penyimpangan ke stasiun dan pergudangan terkait melalui email
   5) BTB, Daftar Periksa Kerusakan, Daftar Periksa Bangun dari stasiun asal, dan dokumentasi pendukung tambahan, jika ada, harus dikumpulkan untuk kargo.
   6) Pengeluaran sebagian dapat dilakukan dengan catatan pembuatan berita acara kerusakan barang yang ditandatangani oleh petugas gudang, SQC Cargo, Security, dan Penerima.
   7) Monitoring reminder tracing hingga 14 hari kerja jika tidak selesai.

b. DMCA (*Damage* Cargo)
   1) Mengumpulkan data *cargo manifest*, SMU
   2) Melakukan *investigasi* kepada pihak terkait (*Ground handling*, *Warehouse*)
   3) Melakukan pengecekan isi *cargo* dengan disaksikan oleh penerima barang
   4) Membuat berita acara kerusakan barang ditandatangani oleh *warehouse officer*, *SQC Cargo*, *Security*, Penerima
   5) FDCA (*Found Cargo*) & OVCD (*Over Carried*)
   6) *Check label cargo* dan lakukan penimbangan
   7) *Check no* SMU dalam *system*
   8) Informasikan kepada stasiun terkait origin maupun *destination*
   9) Koordinasikan pengiriman *cargo* ke *destination* dan mengirimkan *prealert* pengiriman *cargo* ke destination via email untuk dapat di monitor
   10) Pastikan *cargo* tersebut tercatat dalam *manifest cargo*

c. *Surplus Cargo*

1) Stasiun yang terdapat *surplus cargo* wajib menginformasikan identitas dari barang atau *cargo* tersebut ke seluruh stasiun secara berturut-turut dalam 7 hari
2) *Surplus cargo* yang tidak di ambil atau claim dalam waktu tertentu harus di musnahkan atau di dermakan: 7 hari untuk *perishable dan* 120 hari untuk general *cargo.*

D. SIMPULAN

Cargo didefinisikan sebagai barang kiriman yang diangkut dengan pesawat udara (tidak sama dengan bagasi) atau kapal laut melalui darat dan dikenakan biaya yang ditetapkan oleh pihak pengangkut.

Ada pihak utama yang terkait dalam pengiriman cargo, yaitu pihak pengirim (shipper), pihak pengangkut (carrier), dan pihak penerima (consignee), Dalam proses penerimaan atau pengiriman ada cargo yang mengalami ketidakberesan, ketidakteraturan biasa disebut irregularity cargo.

Pihak yang Terhubung dengan Pengiriman Kargo Tiga pemangku kepentingan utama yang terlibat dalam pengiriman barang adalah sebagai berikut: Pihak pengirim (shipper) Perorangan atau bisnis dapat bertindak sebagai pengirim, dan mereka dapat melakukannya secara langsung dan tanpa membutuhkan perantara, atau mereka dapat menggunakan jasa ekspedisi angkutan udara

E. Ucapan Terimakasih

Alhamdulillah, puji syukur atas selesainya artikel ini, walaupun masih jauh dari kata sempurna, artikel ini diharapkan bisa memberikan suatu warna dan menambah khasanan dalam bidang penerbangan, untuk institusi tempat kami bernaung semoga bisa memberikan suatu manfaat dan tambahan refrensi dari kami.

.

F. DAFTAR PUSTAKA

Achir, M. M., Suryawan, R. F., Maulina, E., & Tannady, H. (2022). PENANGANAN KARGO INCOMING DALAM MENUNJANG KELANCARAN PENGIRIMAN BARANG (TINJAUAN EMPAT ASPEK). *Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviasi*,

1(2), 147–152.

Ariessanti, H. D., Yusup, M., & Sanni, I. (2019). Model Sistem Lost and Found Pada Pencarian Bagasi di Maskapai Penerbangan. *Journal of Innovation and Future Technology (IFTECH)*, *1*(1), 69–79.

Febriani, V. A., & SUGIONO, S. (2012). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pasien poliklinik rawat jalan Rumah Sakit dr. Cipto Mangunkusumo)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.

Putra, W. A. (2022). Analisis Penanganan Unit Lost And Found Dalam Kasus Damage Baggage Pada Saat Tiba Di Arrival Station Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya Periode Agustus-Oktober 2021. *Jurnal Kewarganegaraan*, *6*(2), 2487–2497.

Sorin, M., & Sorin, M. (2017). *Transport & Logistic Glossary: Transport & Logistic Glossary*. maier sorin. https://books.google.co.id/books?id=gz_SDQAAQBAJ

Syafril, A., Putri, T. H., & Subandi, S. (2021). Kendala Transit Time Performance Pada Proses Pengiriman Barang. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, *7*(2).

Yunianto, B. (2011). *Proses Penanganan Ekspor Barang General Cargo (Genco) melalui Udara pada PT. Internusa Hasta Buana Branch Solo*.