

**KAJIAN PENGELOLAAN PELAYANAN KARGO BANDARA
FATMAWATI SOEKARNO**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan
Program Studi Diploma Tiga
Manajemen Bandar Udara

Oleh :

ZYCO REVALDI PRATAMA
NIT. 55242110048



**PROGRAM STUDI MANAGEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

**KAJIAN PENGELOLAAN PELAYANAN KARGO BANDARA
FATMAWATI SOEKARNO**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan
Program Studi Diploma Tiga
Manajemen Bandar Udara

Oleh :

ZYCO REVALDI PRATAMA
NIT. 55242110048



PROGRAM STUDI MANAGEMEN BANDAR UDARA

PROGRAM DIPLOMA TIGA

POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

JULI 2024

ABSTRAK

KAJIAN PENGELOLAAN PELAYANAN KARGO BANDARA FATMAWATI SOEKARNO

Oleh :

ZYCO REVALDI PRTAAMA

NIT. 55242110048

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA DIPLOMA TIGA PROGRAM DIPLOMA TIGA

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengelolaan *service road* untuk meningkatkan pelayanan kargo di Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu. Permasalahan utama yang ditemukan adalah sulitnya akses kendaraan *Baggage Towing Tractor (BTT)* untuk masuk ke area operasional kargo akibat penumpukan *Baggage Cart (BC)* dan keterbatasan ruang manuver. Hal ini menyebabkan penurunan efisiensi pelayanan kargo. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model *Miles* dan *Huberman*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service road* yang ada saat ini belum optimal dalam menunjang pelayanan kargo. Diperlukan perubahan *layout service road* dengan menambah akses jalan baru untuk memudahkan pergerakan kendaraan operasional. Rekomendasi utama adalah membuat jalur keluar tambahan dengan merobohkan tembok pembatas antara gedung maskapai dan gedung kargo dan memindahkan kounteiner yang ada di sebelahnya. Kesimpulan penelitian ini adalah pengelolaan *service road* yang lebih baik dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan kargo di Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu. Dari penelitian ini penulis berharap agar *layout* yang telah dirancang oleh penulis dapat menjadi bahan pertimbangan oleh pihak bandara agar dapat digunakan, guna meningkatkan pelayanan kargo Bandara Fatmawati Soekarno.

Kata kunci: *service road*, pelayanan kargo

ABSTRACT

MANAGEMENT STUDY CARGO SERVICES AT FATMAWATI SOEKARNO AIRPORT

By :

ZYCO REVALDI PRTAAMA

NIT. 55242110048

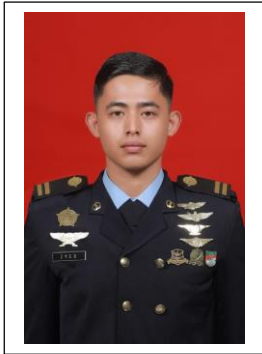
PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT DIPLOMA THREE PROGRAM

This study aims to examine the management of service road to improve cargo services at Fatmawati Soekarno Airport Bengkulu. The main problem found is the difficulty of Baggage Towing Tractor (BTT) vehicle access to enter the cargo operational area due to the accumulation of Baggage Cart (BC) and limited maneuvering space. This causes a decrease in cargo service efficiency. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis uses the Miles and Huberman model. The results showed that the current service road is not optimal in supporting cargo services. Changes to the service road layout are needed by adding new access roads to facilitate the movement of operational vehicles. The main recommendation is to create an additional exit lane by tearing down the parapet between the airline building and the cargo building and moving the existing counters next to it. The conclusion of this research is that better service road management can improve the efficiency and speed of cargo services at Fatmawati Soekarno Airport Bengkulu. From this research, the author hopes that the layout that has been designed by the author can be taken into consideration by the airport so that it can be used, in order to improve cargo services at Fatmawati Soekarno Airport.

Keywords: *service road, cargo service*

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: “KAJIAN PENGELOLAAN PELAYANAN KARGO BANDARA FATMAWATI SOEKARNO” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Studi Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang.



Nama : ZYCO REVALDI PRATAMA

NIT : 55242110048

PEMBIMBING I

ANTON ABDULLAH, S.T., M.M.

Pembina (IV/a)
NIP. 197810252000031001

PEMBIMBING II

WILDAN NUGRAHA, S.E., MS.ASM.

Penata (III/c)
NIP. 198901212009121002

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA

Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.SI

Pembina (IV/a)
NIP.19760612 199803 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir: “KAJIAN PENGELOLAAN PELAYANAN KARGO BANDARA FATMAWATI SOEKARNO” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan-Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 24 Juli 2024.

ANGGOTA



GANDA RUSMANA, S.SI. T., M.M.

Pembina (IV/a)

NIP. 197103141993011002

SEKRETARIS



ANTON ABDULLAH, S.T., M.M.

Pembina (IV/a)

NIP. 197810252000031001

KETUA



Ir. DIRESTU AMALIA, S.T., MS.ASM.

Penata (III/c)

NIP. 198312132010122003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zyc0 Revaldi Pratama

NIT : 55242110048

Program Studi : Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “KAJIAN PENGELOLAAN PELAYANAN KARGO BANDARA FATMAWATI SOEKARNO” merupakan karya asli bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 21 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a 5000 Rupiah stamp. The stamp is pink and white, with the text 'METERAI TEMPEL' and the number '0E250ALX320918871' visible. The signature is a cursive, flowing line that starts from the left and ends on the right.

Zyc0 Revaldi Pratama

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir D.III yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Regerensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut :

Memperbanyak atau menerbitkan Sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang

Dipersembahkan kepada

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk Ayahanda Suwandi, Ibunda Suryani, adik saya Muhammad Febrio Andriyan, serta Viora Geosferia yang selalu memberikan cinta, dukungan dan doa tanpa henti. Terimakasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang tiada batasnya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat limpahan rahmat serta hidayah-Nya penulis berhasil menyelesaikan penelitian, penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Tugas Akhir dengan judul “KAJIAN PENGELOLAAN PELAYANAN KARGO BANDARA FATMAWATI SOEKARNO” ini diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Palembang.

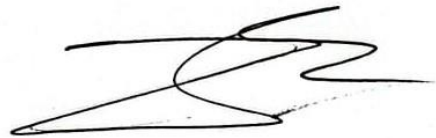
Penulisan Tugas Akhir ini mendapatkan dukungan dan bantuan baik dukungan moril maupun dukungan materiil, maka dari itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kepada ALLAH SWT atas nikmat sehat dan kesempatannya
2. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan moril, doa, serta pengorbanan yang penulis terima selama ini
3. Bapak Sukahir, S.Si.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H.,S.ST., M.Si. selaku Kaprodi Manajemen Bandar Udara.
5. Bapak Anton Abdullah, S.T., M.M. dan Wildan Nugraha, S.E., MS.ASM. Selaku dosen pembimbing
6. Seluruh dosen dan civitas akademika program studi Diplomas Tiga Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Dan seluruh sahabat, rekan-rekan seangkatan, senior dan junior atas kebersamaan dan kerjasamanya.
8. Seluruh pegawai Bandara Fatmawati Soekarno karena telah diberikan kesempatan untuk melakukan On The Job Training
9. Teman kamar yang telah selalu mengingatkan untuk mengerjakan tugas akhir ini

10. Seluruh orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah berjasah dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Palembang, Juli 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned below the date.

Zyc0 Revaldi Pratama

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	v
PENGESAHAN PENGUJI.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vii
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Teori Penunjang	6
1. Pengelolaan <i>Service road</i>	6
2. Pelayanan Kargo.....	7
B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan	8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Subjek dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.

F. Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Hasil penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Hasil Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A: Dokumentasi Observasi**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran B: Transkrip Wawancara**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran C: Dokumentasi Wawancara**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran D: *Layout* Bandara Fatmawati Soekarno..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran E: Hasil Turnitin**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran F: Lembar Bimbingan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran G : SOP kargo Bandara Fatmawati Soekarno **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar III. 1 Desain Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar III. 2 Alur Teknik Analisi Data**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV. 1 *Layout Service road* Gedung Kargo dan Alur Pergerakan
Kendaraan di Wilayah Operasional**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV. 2 Pengendara BTT Menurun kan BC Tidak Pada Tempatnya .. **Error!
Bookmark not defined.**
- Gambar IV. 3 Pegawai Kargo Menarik BC Secara Manual Menuju Tempat
Operasioanl**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV. 4 Kerusakan yang ditimbulkan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV. 6 *Layout Baru Service road***Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1Tabel Hasil Wawancara.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi udara di zaman sekarang ini telah berkembang jauh, peningkatan pengguna jasa transportasi udara merupakan salah satu bukti dari perkembangan tersebut (Zazili, 2008). Transportasi udara memegang peran penting dalam kehidupan sebagai penghubung antar satu daerah ke daerah yang lain yang sulit dijangkau menggunakan moda transportasi darat maupun laut. Oleh karena itu transportasi udara adalah moda transportasi yang paling efektif dan efisien dalam meningkatkan keterjangkauan (Sari, 2019).

Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu bandara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II. Bandara yang terletak di kota Bengkulu ini memberikan berbagai macam layanan penerbangan salah satunya adalah kargo bandara yang dapat didefinisikan sebagai kegiatan layanan yang diberikan oleh suatu bandara dalam hal pengiriman barang melalui jalur udara (Warpani, 2009). Dalam menjamin terciptanya kelancaran, ketertiban, keamanan, efisiensi dan pelayanan jasa kargo unit kargo Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu memiliki standar dalam pelayanannya yang telah tertuang dalam SOP yang telah ada, kegiatan pelayanan yang dilakukan antara lain penerimaan dan pengiriman barang, yang melibatkan pemeriksaan dokumen pengiriman, pengukuran berat dan volume, serta pengecekan kondisi barang. Penanganan barang meliputi proses pemuatan dan pembongkaran barang ke dan dari pesawat. Selain itu, barang yang menunggu untuk dikirim atau diambil disimpan di gudang kargo bandara, yang mencakup area penyimpanan umum serta area khusus untuk barang berbahaya, mudah rusak, atau membutuhkan suhu tertentu. Dalam melakukan kegiatannya memerlukan akses jalan bermarka yang digunakan untuk kendaraan operasional kargo jalan ini di sebut dengan *service road* (Pariaji, 2018). Sedangkan yang ditemukan di Bandara Husein Sastranegara tidak memiliki marka yang jelas di *service road* nya yang

menyebabkan sering terjadinya pelanggaran oleh personil dalam hal pelanggaran kecepatan atau lainnya yang dapat menyebabkan terganggunya keselamatan dan keamanan di wilayah tersebut (Anin , 2021). Maka dari itu *service road* seharusnya bertujuan untuk mempermudah pergerakan dari kendaraan pengangkut barang kargo baik itu dari gedung kargo menuju pesawat ataupun dari pesawat menuju gedung kargo.

Pada saat melakukan *On The job Training* di unit kargo Bandara Fatmawati Soekarno, penulis melihat adanya kendala yang dialami oleh para porter dalam melakukan kegiatan pembongkaran muat berupa penambahan beban kerja dari porter untuk menarik *Baggage Cart (BC)* menuju tempat pembongkaran muat yang disebabkan oleh kendaraan pengangkut kargo *Baggage Towing Tractor (BTT)* mengalami kendala kendala yaitu sulitnya akses masuk kendaraan tersebut menuju ke daerah operasional kargo yang disebabkan oleh adanya penumpukan *Baggage Cart(BC)* yang berada di depan area *incoming* dan *outgoing* kargo. Hal ini disebabkan oleh tidak tersedianya tempat memutar bagi kendaraan BBT jika memaksa masuk ke wilayah operasional kargo pada saat adanya penumpukan tersebut. Ini juga ditemukan di bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan dimana sering terjadi penumpukan BC di daerah *service road* kargo yang menyebabkan terganggunya akses dari kendaraan yang ingin melintas serta penurunan pelayanan yang diberikan oleh personil (Al Akbar, 2023) Hal itu menyebabkan seringnya terjadi penurunan BC pada tempat yang tidak seharusnya, oleh karena itu para petugas kargo harus menarik secara manual BC tersebut menuju daerah yang diinginkan, hal ini menyebabkan bertambahnya waktu dari bongkar dan muat kargo yang mengakibatkan kegiatan operasional kargo menjadi kurang efisien.

Adapun kerusakan yang terjadi pada tiang penyangga yang berada di daerah *outgoing* akibat dari tabrakan BC yang diangkut oleh BTT memperkuat bahwasanya perlunya adanya perubahan pada *service road* yang berada di kargo

Bandara fatmawati. Kejadian serupa ditemukan juga di Bandara Internasional Juanda dimana tiang tiang kargo juga mengalami kerusakan yang disebabkan oleh tabrakan dari kendaraan GSE oleh karena itu perlu dilakukannya *re-layout* dari gedung kargo di bandara tersebut, oleh karena itu perlu adanya perhatian lebih terhadap akses jalan dari kendaraan itu sendiri dimana akses jalan yang dimaksud disini adalah *service road* (Wiguna, 2020)

Dari latar belakang diatas, maka penulis mengangkat permasalahan ke dalam tulisan dengan judul “KAJIAN PENGELOLAAN PELAYANAN KARGO BANDARA FATMAWATI SOEKARNO”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana kajian pengelolaan pelayanan kargo di Bandara Fatmawati Soekarno?

C. Batasan Masalah

Untuk memberikan batasan yang jelas terhadap penelitian ini maka penulis membatasi pembahasan pada kajian pengelolaan *service road* Bandara Fatmawati Soekarno guna memaksimalkan pergerakan kendaraan yang beroperasi di wilayah Kargo Bandara Fatmawati Soekarno.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah mengkaji pengelolaan *service road* untuk meningkatkan pelayanan kargo di Bandara Fatmawati Soekarno.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Memperluas ilmu pengetahuan untuk meningkatkan skill dan karakter serta sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja yang lebih modern dan siap menghadapi segala perkembangan situasi dan kondisi sesuai dengan jaman.

2. Bagi Bandar Udara

Jika rancangan ini dapat diimplementasikan di bandara terkait maka diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam kegiatan operasional kargo.

3. Bagi Politeknik Penerbangan Palembang.

Dapat menjadimasukan atau acuan bagi taruna/taruni Politeknik Penerbangan Palembang untuk menambah wawasan guna mencapai kemajuan dan perkembangan pendidikan

F. Sistematika Penulisan

1. BAB I Pendahuluan

Menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, hipotesis (jika ada), manfaat penelitian, serta sistematika pelaporan.

2. BAB II Landasan Teori

Berisi tentang teori-teori penunjang dan kajian pustaka dari penelitian-penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya.

3. BAB III Metodologi Penelitian

Metode penelitian pada proposal yang menjelaskan tentang perencanaan, metode, bahan atau materi dan alat yang digunakan, data yang diperlukan instrumen pencapaian, rancangan prototip, variabel, serta gambaran analisis hasil yang diinginkan.

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Berisikan hasil-hasil yang terkait dengan parameter studi dan tujuan dari tugas akhir serta analisis-analisis lebih lanjut terhadap hasil-hasil beserta pembahasan.

5. BAB V Simpulan dan Saran

Berisikan kesimpulan menyeluruh dari hasil dan pembahasan sesuai tujuan pada bab pendahuluan dan analisis serta diskusi yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya. Serta saran-saran untuk perbaikan atau aspek lain yang perlu dikaji lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Penunjang

1. Pengelolaan *Service road*

Pengelolaan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian kerja individu dalam suatu organisasi yang bertujuan mencapai tujuan organisasi (Turmidzi.I., 2021). Pengelolaan yang dimaksud penulis di sini adalah perancangan dari *service road* di wilayah kargo guna memperlancar pergerakan kendaraan yang beroperasi di wilayah operasional kargo. *Service road* sendiri merupakan jalan dipergunakan untuk melintas kendaraan atau peralatan yang dibatasi dengan garis berwarna putih (Riyono, 2023).

Adapun teori lain yang mengatakan bahwa *service road* adalah jalan di dalam bandar udara, digunakan untuk layanan darat ke pesawat (Pariaji, 2018). Dalam hal ini *service road* yang dimaksud penulis merupakan jalan yang digunakan oleh kendaraan sebagai akses masuk ke wilayah operasional kargo. Di dalam SKEP/347/XII/99 tentang bangunan mengatakan *service road* biasanya terbuat dari beton atau aspal, dan memiliki lebar minimal 6 meter serta harus dilengkapi dengan marka jalan dan rambu-rambu lalu lintas untuk keselamatan operasional.

Fungsi dari *Service road* sendiri secara garis besar adalah memberikan akses khusus untuk kendaraan pengangkut barang dan suplai menuju dan dari area kargo bandara (Augusta, 2024). Pentingnya *service road* antara lain memperlancar perpindahan kargo: *Service road* yang dirancang dengan baik sangat penting untuk kelancaran perpindahan barang dan suplai melalui bandara. Ini termasuk barang-barang penting seperti paket yang datang dan berangkat, makanan cepat saji dan kargo lain yang memerlukan pengaturan suhu, suku cadang pesawat dan peralatan perawatan, bahan bakar dan perlengkapan. operasional lainnya. *service road* juga penting dalam peningkatan keselamatan dalam hal memisahkan lalu lintas pelayanan dari lalu lintas penumpang meningkatkan keselamatan baik untuk

personel maupun penumpang. Sedangkan dalam hal operasional *service road* berfungsi dengan baik berkontribusi pada efisiensi keseluruhan bandara dengan memastikan kelancaran arus kendaraan kargo tanpa mengganggu area penjemputan, pengantaran penumpang, dan aktivitas terminal lainnya.

Dari penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pengelolaan *service road* adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang bertujuan untuk menciptakan suatu jalan yang ideal untuk dilalui dan digunakan oleh kendaraan yang beroperasi di bandara.

2. Pelayanan Kargo

Kargo secara sederhana diartikan sebagai setiap (barang) atau barang yang diangkut melalui udara (pesawat), laut (kapal laut), atau darat (truk kontainer) dengan tujuan untuk diperdagangkan baik dalam negeri maupun luar negeri dan kota. Ini disebut impor dan ekspor. (Warpani, 2009). Kargo melalui udara adalah barang yang dikirim tanpa disertai oleh penumpang, pengiriman bisa melalui maskapai penerbangan ataupun agen kargo (Achir, 2022). Dapat disimpulkan bahwa kargo bandara merupakan suatu layanan yang diberikan oleh pihak pengelola bandar udara dalam hal pengiriman barang yang dikirim melalui udara dalam hal ini media yang digunakan adalah pesawat terbang.

Fungsi Utama Gedung Kargo Bandara:

- a. Penyimpanan (*Storage*): Menyediakan ruang penyimpanan yang luas dan aman untuk berbagai jenis kargo, termasuk barang umum, barang mudah rusak, barang berbahaya, hewan hidup, dan surat kiriman.
- b. Pemrosesan (*Processing*): Melakukan berbagai proses logistik kargo, seperti penerimaan, pemeriksaan, penyortiran, pengemasan, dan pemuatan ke pesawat.
- c. Fasilitas Pendinginan (*Cooling Facilities*): Menyediakan ruangan khusus dengan pengaturan suhu terkontrol untuk menjaga kesegaran dan kualitas barang mudah rusak.
- d. Keamanan (*Security*): Menerapkan langkah-langkah keamanan yang ketat untuk mencegah pencurian, kerusakan, dan akses tidak sah ke kargo.

Berdasarkan KEPMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan

yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (63/KEP/M.PAN/7/2003, 2003).

Dalam hal ini pelayanan kargo berarti pelayanan yang diberikan oleh kargo bandara dalam kegiatan penanganan barang yang akan di kirim melalui jalur udara.

B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan

Dalam penelitian ilmiah perlu dilakukan kajian terhadap penelitian terdahulu yang bertujuan untuk membandingkan hasil penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini. Penulis mengutip beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan penelitian bagi penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

1. Dalam penelitian oleh Nur Muhammad Amin tahun 2021 dengan judul “Analisis Pentingnya *Service road* dalam Penerapan *Safety Management System* Guna Menunjang Keselamatan dan Keamanan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung” permasalahan yang terdapat pada penelitian ini merupakan banyaknya pelanggaran yang dilakukan oleh pengendara GSE yang disebabkan oleh tidak tersedianya *service road*. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya *service road* dalam menunjang aspek keselamatan dan keamanan dalam melakukan kegiatan operasional. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penulis lebih berfokus pada pentingnya *service road* dalam hal meningkatkan pelayanan kargo. (Anin , 2021)
2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wiguna, D. P 2020 dengan judul “Kajian Kegiatan di Area Gudang Kargo pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya” membahas tentang seringnya terjadi kerusakan tiang penyangga yang disebabkan oleh benturan oleh GSE hal ini menyebabkan perlu adanya perubahan *layout* dari gedung kargo di bandara

tersebut. Dalam penelitian ini memakai metode kualitatif. Perbedaan penelitian tersebut dengan penulis adalah pada *layout* yang ingin di ubah oleh penulis di penelitian tersebut bagian gedung kargo yang memerlukan perubahan sedangkan pada penelitian penulis *service road* yang membutuhkan perubahan. (Wiguna, 2020)

3. M. Al Akbar 2023 dalam penelitiannya yang berjudul “*Optimization of Domestic Cargo Delivery Handling to Improve Services at Cargo Terminals*” mengangkat permasalahan tentang seringnya terjadi penumpukan BC di wilayah *service road* pada saat jam padat hal ini menyebabkan penurunan dalam pelayanan kargo di Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Internasional Airport Balikpapan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya penerapan SOP yang ada dalam penanganan BC. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan betapa pentingnya kelancaran akses *service road* dalam menunjang pelayanannya kargo. Penelitian ini memakai metode kualitatif. Perbedaan dari penelitian penulis adalah penyebab terjadinya penumpukan BC di penelitian penulis disebabkan oleh sulitnya akses untuk masuk kedalam wilayah operasional kargo pada jam sibuk. (Al Akbar, 2023)