

CARGO UDARA

(Studi Deskriptif Tentang Penanganan Cargo Udara Secara Manual di
PT MERPATI NUSANTARA AIRLINES SURABAYA)

TUGAS AKHIR

KK
FIS PW 26/03
Wardani
e



OLEH :

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

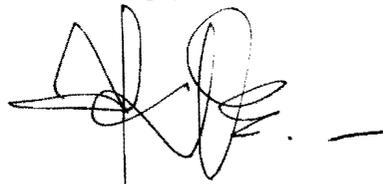
HARIS KUSUMA WARDANI

NIM : 070010623 - S

**PROGRAM STUDI DIII PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GENAP 2002/2003**

Tugas akhir ini telah dipertahankan dihadapan Panitia penguji pada tanggal 08 Juli 2003

Penguji I



ANDY UMARDIONO, S.SOS
NIP. 182 230 985

Penguji II



SRI ENDAH N, S.SOS
NIP. 132 208 715

ABSTRAK

Transportasi udara, adalah salah satu sarana transportasi yang dibutuhkan saat ini, karena dengan teknologi yang canggih, setiap orang dapat melakukan perjalanan dengan cepat dan aman melalui jasa penerbangan. Persaingan antara perusahaan penerbangan saat ini mau tidak mau harus dihadapi dan memerlukan strategi – strategi seperti salah satunya memaksimalkan muatan cargo yang hingga sekarang mampu memberikan keuntungan lebih bagi perusahaan penerbangan, karena tempat atau *space* yang ada bisa dijual dengan harga yang bisa menutup biaya operasional.

PT Merpati Nusantara Airlines adalah salah satu perusahaan penerbangan yang ada di Indonesia khususnya ada di kota Surabaya, perusahaan jasa penerbangan ini juga berusaha memaksimalkan muatan kargo, cara penanganan yang digunakan oleh perusahaan penerbangan ini masih menggunakan cara manual, yaitu mengalami proses dari pengisian P.T.I(Pemberitahuan Tentang Isi), S.M.U(Surat Muatan Udara), penimbangan barang, hingga pengerjaan manifest dan daftar pengiriman barang. Proses tersebut harus bisa dikerjakan dengan waktu yang singkat, karena harus sesuai jadwal penerbangan yang hampir bersamaan, yang dalam kenyataan masih ditemukan kesalahan – kesalahan yang terjadi, seperti salah tulis, salah pencantuman harga dan sebagainya. Dalam hal ini petugas yang masih minim jumlah kuantitasnya harus dapat menangani setiap permasalahan dengan cermat dan cepat dengan menggunakan peralatan yang apa adanya dan apapun kondisinya.

Dengan metodologi deskriptif kualitatif, peneliti akan melakukan pengamatan secara nyata mengenai kegiatan penanganan kargo yang ditangani secara manual beserta pengamatan tentang kesalahan – kesalahan yang terjadi, disebabkan oleh kurangnya pengawasan, kurangnya koordinasi dan kurangnya konsentrasi kerja pegawai dalam menangani kargo beserta kendala – kendala yang dihadapi seperti kendala yang disebabkan oleh pesawat terbang, kendala dari peralatan yang mengalami kerusakan, kendala dari sesama pegawai dan kendala yang disebabkan oleh pelanggan. Melalui hasil wawancara dengan informan, observasi, dan data - data yang dikumpulkan dan dikembangkan oleh

penulis akan memberikan gambaran jelas tentang seluruh kegiatan kargo di Merpati Airlines.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa perusahaan penerbangan PT Merpati Nusantara Airline seharusnya lebih memperhatikan permasalahan – permasalahan yang terjadi di kargo. Penanganan kargo secara manual tanpa terprogram secara on-line, ternyata mempunyai banyak kelemahan diantaranya banyak keluhan – keluhan dari pelanggan yang menyatakan kerusakan barang, kehilangan barang, karena kurangnya pengawasan, kemudian penanganan komplain yang kurang cepat, yang mengakibatkan menurunnya pelayanan yang diberikan, sehingga pada waktu mendatang, perusahaan penerbangan ini akan ditinggalkan pelanggan dan mengalami kerugian.

Kurang efektifnya penanganan kargo dengan cara manual ini juga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan, karena pencarian dokumen yang lambat dan proses yang lama seperti pengiriman telex ke berbagai tempat dan menunggu jawaban telex tersebut tentu memakan waktu yang lama, belum lagi adanya *miss communication*.