

ABSTRAK

Fokus permasalahan ini yaitu kendala sistem pembayaran dan penanganannya yang terjadi di perusahaan GSA PT. Spero Aviation Services Surabaya. Dalam melakukan sistem pembayaran, perusahaan memiliki standar operasional yang diberlakukan. Perusahaan ini menjual ruang kargo kepada *freight forwarding* dengan syarat jaminan begitupula dengan yang dilakukannya untuk *membooking* ke airline/maskapai penerbangan. Setelah terjadinya penjualan ruang kargo terjadi proses transaksi. PT. Spero Aviation mendapat kendala dalam sistem pembayarannya yang dapat berdampak pada ruginya perusahaan. Tipe penelitian ini bersifat dekriptif, sedangkan metode pendekatannya adalah metode kualitatif. Penelitian mendeskripsikan kendala sistem pembayaran pada perusahaan GSA PT. Spero Aviation Services. Penelitian mendapatkan data dan informasi melalui wawancara dengan memilih informan yang berkompeten yaitu Manager dan Kepala Station PT. Spero Aviation Services cabang Surabaya, observasi dan penggunaan bahan dokumen yang diberikan oleh perusahaan sesuai yang dibutuhkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kendala sistem pembayaran yang didapat pada perusahaan *freight forwarding* yang terlambat melakukan pembayaran. Dari kendala yang didapat tersebut dapat menghambat pemasukan perusahaan sehingga membuat perusahaan rugi. Oleh karena itu perlu adanya penanganan agar mencegah terjadinya hal tersebut. Penanganan kendala *freight forwarding* yaitu perjanjian (MOU) akan uang jaminan dan terlambat akan diberikan surat *reminder*, mencairkan uang jaminan dan berujung pada pihak yang berwenang.

Kata kunci: Sistem pembayaran, *Cargo* atau kargo, perusahaan *General Sales Agent/ GSA*