

ABSTRAKSI

Pengiriman kargo merupakan suatu proses perpindahan muatan dari satu tempat ke tempat lain dan isi dari muatan tersebut memiliki nilai yang tinggi baik dari sudut pandang pengirim dan penyedia jasa. Dalam praktiknya, terdapat beberapa jenis muatan kargo salah satunya muatan yang berisi makhluk hidup / hewan. Fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana tata cara PT. Dharma Bandar Mandala Surabaya dalam melakukan upaya penanganan pengiriman muatan kargo terutama muatan kargo jenis *live animal*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif yaitu penelitian dengan melakukan pengumpulan data berupa kata-kata, gambar, memaparkan kejadian selama penelitian berlangsung dengan melakukan analisis data kualitatif. Dengan analisis data tersebut mampu menjelaskan permasalahan yang ada secara jelas dan terperinci melalui hasil wawancara, observasi, penggunaan bahan dokumen pribadi maupun milik perusahaan, dan catatan lapangan. Beberapa informan dipilih untuk memberikan informasi terkait upaya pengiriman *live animal* di PT. Dharma Bandar Mandala Surabaya yaitu staf *own sales*, staf operasional *incoming* dan *outgoing*, dan supervisor operasional *incoming* dan *outgoing*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa upaya penanganan dalam melakukan pengiriman *live animal* di PT. Dharma Bandar Mandala Surabaya yaitu dari segi administratif seperti sertifikat kesehatan hewan, SMU, penjelasan tentang isi, dan stiker *labelling*; segi operasional yaitu penimbangan, *marking*, *labelling*; dan kemasan yang digunakan menyesuaikan SOP maskapai penerbangan yang digunakan.

Kata kunci : Penanganan, Pengiriman, Kargo Udara, *Live animal*, PT. Dharma Bandar Mandala Surabaya.