

ANALISA SERVICE LEVEL KARGO UDARA DELIVERY IMPORT PT. ANGKASA PURA LOGISTIK JUANDA SURABAYA

Astari Putri Ramadhany, Oki Anita Candra Dewi

Universitas Internasional Semen Indonesia, Universitas Internasional Semen Indonesia

e-mail : astariramadhany261@gmail.com

ABSTRACT

PT Angkasa Pura Logistik is a company engaged in air cargo shipping services that serve national and international routes. In general, companies in the same field have standardized measures of customer satisfaction related to service level. Based on company policy, the service level in serving customers has been set for a maximum of 5 minutes. However, there are several factors that affect service level such as the accuracy of porters when moving goods from the warehouse to custom clearance. This is influenced by the availability of mobile pallet, the location of cargo, to the mode of cargo transportation that does not arrive on time has an impact on gate loading / unloading access. So that this research needs to be evaluated in every process that takes place so that the company knows whether the level of cargo service level is in accordance with applicable standards, in order to be able to achieve the policies set.

Keywords: *cargo, warehouse, service level, porter*

ABSTRAK

PT Angkasa Pura Logistik merupakan perusahaan bergerak dibidang jasa pengiriman kargo udara yang melayani rute nasional maupun internasional. Secara umum perusahaan dibidang sejenis memiliki standarisasi ukuran kepuasan pelanggan terkait tingkat pelayanan (service level). Berdasarkan kebijakan perusahaan, service level dalam sekali melayani customer telah ditetapkan maksimal 5 menit. Namun, ada beberapa faktor yang mempengaruhi service level seperti ketepatan porter saat melakukan perpindahan barang dari gudang hingga sampai custom clearance. Hal ini dipengaruhi seperti ketersediaan handpallet, letak kargo, hingga moda transportasi kargo yang tidak datang tepat waktu berdampak pada akses gate loading/unloading. Sehingga pada penelitian ini perlu dilakukan evaluasi di setiap proses yang berlangsung agar perusahaan mengetahui apakah tingkat service level kargo sudah sesuai dengan standarisasi yang berlaku, agar mampu mencapai kebijakan yang telah ditetapkan.

Kata kunci: gudang, kargo, porter, service level

PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan yang terdiri dari 17.504 pulau yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Oleh karena itu, kebutuhan akan sarana transportasi untuk menunjang aktivitas perekonomian, politik, social, ataupun budaya sangatlah tinggi. Berkaitan dengan hal tersebut, maka banyak bermunculan penyedia layanan jasa transportasi. Jika dikaitkan dengan kebutuhan akan waktu tempuh yang singkat, transportasi udara mempunyai peran yang dominan dalam mobilitas antar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Permintaan jasa angkutan udara kian tinggi seiring dengan jumlah penduduk yang relatif banyak dan meningkatnya kesejahteraan masyarakat. Menurut Kepala Badan Pusat Statistik, Suryamin, pada Kementerian Perhubungan (2015), semester I – 2015 jumlah penumpang angkutan udara domestik mencapai 32,3 juta orang, naik 14,06% dibandingkan periode yang sama tahun 2014 sebanyak 28,3 juta orang. Pada periode Januari - Desember 2014 pun jumlah penumpang angkutan udara domestic mencapai 58,9 juta orang, meningkat 5,81% dari tahun 2013 sebanyak 55,7 juta orang.

Pada pelaksanaan aktifitas angkutan udara, ada dua subsistem yang perlu digaris bawahi, yaitu bandar udara sebagai pengelola sarana dan prasarana pendukung serta perusahaan penerbangan yang mengoperasikan pesawat terbang sebagai armadanya. Bandar udara atau lebih sering kita sebut bandara merupakan bagian yang sangat vital dari transportasi udara. Hal ini sedikit berbeda dengan pelabuhan laut yang berfungsi sebagai pendukung angkutan laut, ataupun terminal dan stasiun pada angkutan darat karena setiap penerbangan maupun pendaratan menuntut kecermatan dengan akurasi tinggi. Tanpa bandara, aktifitas angkutan udara tidak akan dapat dilaksanakan khususnya yang menggunakan jenis pesawat terbang bersayap tetap yang harus membutuhkan landasan pendaratan yang memenuhi syarat (BPS, 2014).

Salah satu perusahaan penerbangan yang ada di Indonesia adalah PT. Angkasa Pura I (Persero). PT. Angkasa Pura I (Persero) adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia yang menitikberatkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian timur. PT. Angkasa Pura I (Persero) memiliki 5 anak perusahaan yang saling berkaitan dalam memberikan pelayanan dan kemudahan bagi para pengguna jasa transportasi diantaranya yaitu PT. Angkasa Pura Hotel, PT. Angkasa Pura Properti, PT. Angkasa Pura Retail, PT. Angkasa Pura Support, dan PT. Angkasa Pura Logistik. Selain itu, Angkasa Pura Logistik (APLog) merupakan perusahaan logistik terkemuka di Indonesia yang berkomitmen untuk mengimplementasikan Good Corporate Governance secara konsisten. Sebagaimana dikokohkan dalam Pedoman Etika Perusahaan 2014, tujuannya ialah mencapai level tertinggi dalam pelaksanaan Budaya Perusahaan, Etika Kerja dan Etika Usaha.

Oleh karena itu, untuk menjadi perusahaan yang kompetitif PT. Angkasa Pura Logistik harus memenuhi sejumlah kriteria, salah satu kriteria adalah kepuasan penumpang mengenai pelayanan kargo yang bersifat dinamis yang sangat dipengaruhi oleh kemajuan-kemajuan teknologi telekomunikasi dan teknologi informasi.

Dari fakta diatas, ada hal menarik yang harus dibahas tentang bagaimana strategi yang diterapkan PT. Angkasa Pura I (Persero) yakni “**Analisa Service Level Cargo Delivery Import PT Angkasa Pura Logistik Juanda Surabaya**” dalam upaya peningkatan pelayanannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Bandara

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2010 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional, Bandar Udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batasan-batasan tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya, yang terdiri atas Bandar Udara umum dan Bandar Udara khusus, yang selanjutnya Bandar Udara umum disebut dengan Bandar Udara.

Definisi Cargo

Cargo atau kargo didefinisikan secara sederhana adalah semua (*goods*) yang dikirim melalui udara (pesawat terbang), laut (kapal), atau darat (truk container) yang biasanya untuk diperdagangkan, baik antar wilayah/kota di dalam negeri maupun antar Negara (internasional) yang dikenal dengan istilah ekspor-impor (Warpani, 2009:95).

Logistik

Logistik adalah proses perencanaan, implementasi dan kontrol yang efisien, alur yang efektif dan penyimpanan barang dan jasa, dan seluruh informasi terkait dari suatu titik asal menuju titik konsumsi demi memenuhi kebutuhan konsumen (Bowersox, D.J., dkk., 1999). Peran logistik kini telah meluas bukan hanya sekadar memindahkan produk jadi dan bahan, tetapi juga

menciptakan keunggulan kompetitif dengan memberikan layanan yang memenuhi permintaan konsumen. Memiliki jasa logistik yang kompetitif sangatlah penting bagi Indonesia dalam upaya membangun konektivitas nasional dan internasional (Salim, Z., 2015, Chapman, et al., 2002). Sektor jasa logistik merupakan sektor yang vital karena perannya dalam mendistribusikan barang dan jasa, mulai dari ekstraksi bahan baku, proses produksi, pemasaran, sampai barang dan jasa tersebut sampai di tangan konsumen (Salim, Z., 2015:147-148).

Service Level

Service Level Agreement adalah perjanjian negoisasi formal antara dua pihak yang mendefinisikan layanan yang akan diberikan oleh penyedia kepada pelanggan termasuk metrik untuk mengukur layanan dan kualitas layanan, toleransi yang diperbolehkan untuk layanan beroperasi, kewajiban penyedia dan pelanggan, tindakan untuk diambil dalam scenario ternetu, dan denda jika persyaratan tersebut dilanggar (Scheffel & Strassner, 2004:908).

Metode Time Study

Time Study adalah metode pengukuran waktu kerja menggunakan jam henti yang diperkenalkan Frederick W. Taylor pada abad ke-19. Metode ini baik diaplikasikan pada pekerjaan yang singkat dan berulang (*repetitive*). Dari hasil pengukuran akan diperoleh waktu baku untuk menyelesaikan suatu siklus pekerjaan yang akan dipergunakan sebagai waktu standar penyelesaian suatu pekerjaan bagi semua pekerja yang melaksanakan pekerjaan yang sama (Wignjosoebroto, 2000).

Waktu Normal

Waktu normal untuk suatu elemen operasi kerja adalah semata-mata menunjukkan bahwa seorang operator yang berkualifikasi baik akan bekerja menyelesaikan pekerjaan pada tempo kerja yang normal (Wignjosoebroto, 2000). Pada kasus ini, diketahui bahwa waktu normal kerja porter adalah ≤ 5 menit.

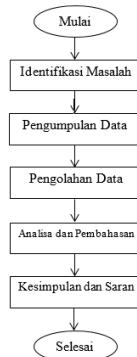
Waktu Baku

Penentuan waktu baku untuk menentukan target produksi dilakukan dengan cara pengukuran langsung dengan menggunakan jam henti. Pengukuran dilakukan dikarenakan didalam melakukan pekerjaan dipengaruhi oleh beberapa factor yang tidak dapat dihindari, baik faktor dari dalam maupun dari luar perusahaan. Waktu baku didapatkan dengan mengalikan waktu normal dengan kelonggaran (*allowance*). Waktu baku ini sangat diperlukan terutama sekali untuk :

1. Perencanaan kebutuhan tenaga kerja (*man power planning*).
2. Estimasi biaya-biaya untuk upah karyawan/pekerja.
3. Penjadwalan produksi dan penganggaran.
4. Perencanaan system pemberian bonus dan insentif bagi karyawan/pekerja berprestasi.
5. Indikasi keluaran (*output*) yang mamapu dihasilkan oleh seorang pekerja.

(Wignjosoebroto, 2000)

METODE



Gambar 1. Alur Pengerjaan Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Service level porter di Terminal Kargo Delivery Import PT. Angkasa Pura Logistik Surabaya mencakup 3 waktu, yaitu waktu *rehandling*, *pick up*, dan *checker*.

1. Waktu *rehandling*, merupakan waktu yang diperlukan porter menuju lokasi letak kargo hingga mempersiapkan peralatan *handling* untuk mengangkut kargo.
2. Waktu *pick up*, merupakan waktu yang dibutuhkan porter selama proses pengangkutan kargo ke alat *handling* sampai membawa kargo menuju ke bagian *check* (bea cukai).
3. Waktu *checker*, merupakan waktu yang dibutuhkan porter mengecek kesesuaian kargo yang akan dikeluarkan dengan AWB, pelaporan ke pihak bea cukai, hingga proses *custom clearance*.

Pada kasus ini, diambil 2 sampel waktu yaitu saat kondisi kargo normal dan saat kondisi kargo ramai. Batasan penelitian masing-masing pukul 09.00-15.00 WIB per hari dan menggunakan *stopwatch* sebagai alat bantu perhitungan waktu di setiap perpindahan yang dilakukan oleh porter.

Diasumsikan service level porter sebesar 95%, yang artinya bahwa probabilitas porter melayani dalam waktu lebih dari 5 menit yang dapat ditolerir perusahaan adalah $\leq 5\%$ sehingga tidak mengurangi dari target service level sebesar 95%. Sedangkan untuk *allowance*, yaitu waktu yang dipengaruhi oleh factor tenaga kerja seperti waktu untuk ke kamar mandi, waktu minum, dan sebagainya diasumsikan tidak ada.

Tabel 1 Kondisi Ramai (Jumat, 09 Agustus 2019)

No	No. AWB	Jenis Barang (B/K)	Waktu Prehandling (menit)	Waktu Pickup (menit)	Waktu Checker (menit)	Total Waktu Baku (menit)
1	297-41148811	K	-	3,1	0,5	3,7
2	10003424	B	-	1,3	0,3	1,5
3	297-41405195	K	-	0,4	0,8	1,2
4	297-42460106	B	-	2,1	0,5	2,6
5	297-36061410	B	-	1,1	0,8	1,9
6	9388015420	K	-	0,8	0,4	1,1
7	297-35719832	B	-	0,9	0,5	1,4

8	297-35272274	B	3,3	0,2	0,5	4,0
9	DHL	K	0,2	0,3	0,0	0,5
10	6009809494	K (banyak)	-	0,3	3,1	3,3
11	297-4067171	K (banyak)	-	0,3	2,1	2,3
12	297-40767156	K (banyak)	-	0,5	0,7	1,2
13	618-69227454	K (banyak)	-	0,2	0,7	0,9
14	297-365119221		-	0,2	0,7	0,9
15	297-70767160	K	-	0,4	0,5	0,9
16	297-40962670	B	-	0,3	0,2	0,5
17	160-09809494	K (banyak)	2,0	0,3	1,5	3,8
18	3082385575	K	-	0,3	0,4	0,7
19	8581075893	K	1,2	0,3	0,5	1,9
20	3255512088	K	3,4	0,2	0,5	4,0
21	3043348092	K	-	0,3	0,5	0,8
22	297-41994293	B	4,3	0,1	0,9	5,4
23	297-41558742	B	3,1	0,1	0,4	3,7
24	297-41984401	B	5,4	0,3	0,6	6,2
25	297-40261992	B	0,8	0,5	0,4	1,7
26	297-78525042	B	1,4	0,4	0,6	2,4
27	126-98481390	B	0,6	0,2	0,6	1,4
28	297-40262471	B	0,5	0,2	0,2	0,8
29	297-41917083	B	-	0,5	0,4	0,9
30	297-40523932	B	1,1	0,4	0,6	2,0
31	126-98622624	B	5,0	0,5	0,8	6,3
32	006-28701713	B	1,5	0,7	1,3	3,4
33	126-98517790	B	0,8	0,1	1,0	1,9
34	297-40811260	B	1,4	1,4	0,5	3,3
35	126-98530073	B	4,2	0,4	0,4	5,0
36	297-34789543	B	4,3	0,5	1,2	6,0
37	297-34789532	B	1,3	0,4	1,5	3,1
38	297-70718664	B	0,3	0,1	0,6	1,0
39	126-81239012	K	0,4	0,2	0,4	1,0
40	297-42334342	K	0,5	0,3	0,8	1,6
41	297-36003111	B	1,8	0,3	0,6	2,7
43	297-41031830	K	2,4	0,5	0,8	3,7
44	297-35725163	B	1,4	0,3	0,7	2,3

Sehingga didapatkan tingkat service level sebagai berikut :

$$= \frac{\text{jumlah porter dengan waktu baku lebih dari 5 menit}}{\text{jumlah porter secara keseluruhan}} \times 100 \%$$

$$= \frac{4 \text{ porter}}{44 \text{ porter}} \times 100 \% = 9\%$$

Tabel 2 Kondisi Normal (Selasa, 13 Agustus 2019)

No	No. AWB	Jenis Barang (B/K)	Waktu Rehandling (menit)	Waktu Pickup (menit)	Waktu Checker (menit)	Total Waktu Baku (menit)
1	297-75004860	B	7,34	0,33	0,7	8,4
2	297-36712771	B	7,30	0,47	0,4	8,1
3	297-42019342	B	0,67	0,42	0,5	1,6
4	126-81083984	B	3,09	0,40	0,7	4,2
5	297-76757634	B	1,18	0,93	0,7	2,8
6	297-79921214	B	5,21	0,25	0,1	5,6
7	297-40767171	B	2,5	0,75	0,4	3,6
8	297-36538154	B	0,5	0,17	0,5	1,2
9	297-36073026	B	10	0,62	1,3	11,9
10	297-76949751	B	21,31	0,17	1,4	22,8
11	297-42019224	B	20	0,17	1,3	21,5
12	297-41313241	B	3	0,30	0,2	3,5
13	297-3667054	B	3,51	0,50	2,4	6,4
14	297-78011323	B	8	0,30	1,2	9,5
15	126-98659002	B	0,25	0,20	2,3	2,8
16	297-41339642	K	3,22	0,43	1,1	4,7
17	297-42433462	B	-	0,33	0,6	1,0
18	297-42019246	B	2	0,17	1,4	3,6
19	297-35729131	K (banyak)	4,32	0,70	1,4	6,5
20	297-41031896	K (banyak)	2,30	0,17	2,5	5,0
21	297-40031896	K (banyak)	2,20	3,15	3,1	8,5
23	297-40836504	K	1,1	0,38	0,8	2,3
24	126-98502106		3,29	0,40	0,4	4,1
25	297-41904306	K	17,07	0,80	0,4	18,2

Sehingga didapatkan tingkat service level sebagai berikut :

$$= \frac{\text{jumlah porter dengan waktu baku lebih dari 5 menit}}{\text{jumlah porter secara keseluruhan}} \times 100 \%$$

$$= \frac{11 \text{ porter}}{25 \text{ porter}} \times 100 \% = 44\%$$

Sampel pertama merupakan kondisi ramai, didapatkan hasil *service level* porter yang melebihi waktu normal sebesar 9%. Jika target *service level* diasumsikan 95%, maka $100\% - 9\% = 91\%$. Artinya, tingkat *service level* pada kondisi eksisting sebesar 9% merupakan peningkatan 4% dari 5% probabilitas porter yang melayani lebih dari waktu normal yang dapat ditolerir perusahaan. Sedangkan sampel kedua merupakan kondisi normal, didapatkan hasil *service level* sebesar 44%. Jika target *service level* diasumsikan 95%, maka $100\% - 44\% = 56\%$. Artinya, tingkat *service level* pada kondisi eksisting sebesar 56% merupakan peningkatan 51% dari 5% probabilitas porter yang melayani lebih dari waktu normal yang dapat ditolerir perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan data sampel yang didapatkan dan perhitungan *service level* dengan bantuan metode *time study*, diketahui bahwa probabilitas waktu porter delivery yang melayani lebih dari waktu standart (5 menit) masih melebihi dari target *service level* yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agusalim Dewi. 2017. "BAB I Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandara Internasional Adisoemarmo".
<https://docplayer.info/33345581-Bab-i-pendahuluan-1-1-latar-belakang.html>. 04 Juni 2016.
- [2] Afiani Rahmi & Pujotomo Darminto. 2015. *Penentuan Waktu Baku Dengan Metode Stopwatch Time Study Kasus CV.Mans Group*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- [3] Effendi Widya Ajeng. 2019. *Peramalan Jumlah Penumpang di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara pada PT. Pelindo III Regional Jawa Timur*. Skripsi. Universitas Internasional Semen Indonesia.
- [4] APLog. Produk perusahaan di www.aplog.co (diakses 2019)