

**PROSES PENGIRIMAN DAN PENERIMAAN BARANG PADA PT.  
ANGKASA PURA KARGO CABANG BANDARA INTERNASIONAL  
MINANGKABAU DENGAN METODE SERVICE BLUEPRINT**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII)  
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh :

**ZAKI MUBARAK**

**17134099**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2020**

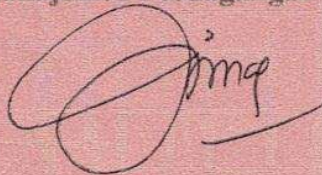


**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PROSES PENGIRIMAN DAN PENERIMAAN BARANG PADA PT.  
ANGKASA PURA KARGO CABANG BANDARA  
INTERNASIONAL MINANG KABAU DENGAN METODE  
SERVICE BLUEPRINT**

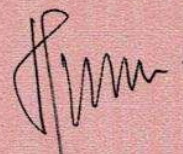
Nama : Zaki Mubarak  
NIM/TM : 17134099/2017  
Program studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Diketahui Oleh,  
Koordinator Program Diploma III  
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D  
NIP. 19751209 199903 2 001

Padang, Oktober 2020  
Disetujui Oleh,  
Pembimbing Tugas Akhir



Firmansyah, SE, M.Sc  
NIP. 19800206 200312 1 004



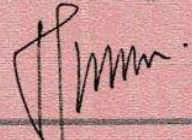
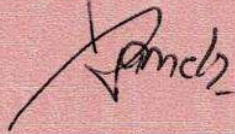
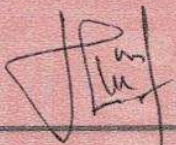
**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**PROSES PENGIRIMAN DAN PENERIMAAN BARANG PADA PT.  
ANGKASA PURA KARGO CABANG BANDARA  
INTERNASIONAL MINANG KABAU DENGAN METODE  
SERVICE BLUEPRINT**

Nama : Zaki Mubarak  
NIM/TM : 17134099/2017  
Program studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program  
Studi Manajemen Perdagangan Diploma III (DIII) Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang

Padang, Oktober 2020

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Firman, SE, M.Sc	(Ketua)	 _____
Ramel Yanuarta, RE, SE, M.S.M	(Anggota)	 _____
Muthia Roza Linda, SE, MM	(Anggota)	 _____



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zaki Mubarak  
Thn. Masuk/NIM : 2017/17134099  
Tempat/Tgl. Lahir : Padang Panjang, 04 Mei 1998  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Sitinjau Gunung Jorong Jambu Batipuh Ateh, Kec. Batipuh  
Judul Tugas Akhir : Proses Pengiriman Dan Penerimaan Barang Pada PT.  
Angkasa Pura Kargo Cabang Bandara Internasional Minang  
Kabau Dengan Metode Service Blueprint

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lainkecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Oktober 2020  
Yang menyatakan



Zaki Mubarak  
NIM. 17134099

## **ABSTRAK**

**Zaki Mubarak (17134099) : Proses Pengiriman dan Penerimaan Barang  
Pada PT. Angkasa Pura Kargo Cabang  
Bandara Internasional Minangkabau  
Dengan Metode Service Blueprint**

**Pembimbing : Firman, SE, M.Sc.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pengiriman dan penerimaan barang pada PT. Angkasa Pura Kargo Cabang Bandara Internasional Minangkabau dengan metode *Service Blueprint* yang dapat berguna bagi perusahaan untuk melakukan analisa terhadap operasional perusahaan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara terkait operasional perusahaan yang diperlukan dalam membuat *Service Blueprint* (Cetak biru layanan).

Dari penelitian ini menjelaskan bahwa PT. Angkasa Pura kargo Cabang Bandara Internasional Minangkabau sebagai penyedia jasa gudang dalam pengiriman barang melalui jalur udara memiliki beberapa prosedur yang harus dijalankan konsumen pengguna jasa kargo untuk dapat mengirim atau menerima barang, dan hasil pembuatan *Service Blueprint* dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan kepuasan para konsumen.

**Kata Kunci : Service Blueprint**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Proses Pengiriman Dan Penerimaan Barang Pada PT. Angkasa Pura Kargo Cabang Bandara Internasional Minangkabau Dengan Metode Service Blueprint”**. Tugas akhir ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar ahli madya pada Prodi Manajemen Perdagangan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan tugas akhir ini penulis temui, namun berkat bantuan bimbingan maupun dukungan dari berbagai pihak sehingga Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh sebab itu melalui tugas akhir ini Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Idris, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Perengki Susanto, SE, M.Sc., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Firman, SE, M.Sc., selaku Ketua Prodi Manajemen Perdagangan dan selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik.
4. Ibu Awisal Fasyni, SP, MM, selaku dosen pembimbing akademik.

5. Seluruh staf pengajar, teknisi, dan administrasi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Teristimewa untuk kedua orang tuaku ibu Jasnirwati dan ayah Zulfahmi serta ketiga saudara dan saudariku Najmil, Anisa dan Rayhan yang telah memberikan do'a, kasih sayang, semangat yang luar biasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. semoga Allah SWT selalu melimpahkan kesehatan .
7. Seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Program Studi Manajemen Perdagangan dan pihak-pihak yang ikut serta dalam memberikan dukungan kepada penulis.

Semoga bantuan yang telah diberikan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk perbaikan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca khususnya.

Padang, 15 Juli 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>45</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah .....	4
C. Tujuan penelitian.....	5
D. Manfaat penelitian.....	5
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Proses .....	7
B. Service Blueprint.....	8
C. Manajemen .....	9
D. Fungsi Manajemen .....	10
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>12</b>
A. Bentuk Penelitian .....	12
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	12
C. Rancangan Penelitian .....	12
D. Objek Penelitian.....	14
E. Jenis Data .....	14
<b>BAB 4 PEMBAHASAN</b> .....	<b>15</b>
A. Profil Perusahaan .....	15
B. Hasil Penelitian .....	24
<b>BAB 5 PENUTUP</b> .....	<b>40</b>



A. Kesimpulan .....	41
B. Saran .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>44</b>

## **Daftar Tabel**

Tabel 1. Pengguna jasa teratas pada PT. Angkasa Pura Kargo Cabang BIM.....	34
Tabel 2. Data produksi kargo pada PT. Angkasa Pura Kargo Cabang BIM.....	35



## Daftar Gambar

Gambar 1. Stuktur Organisasi PT. Angkasa Pura Kargo Cabang Bandara Internasional Minangkabau.....	23
Gambar 2. Flow Kargo Berangkat.....	27
Gambar 3. Flow Kargo Tiba .....	29
Gambar 4. <i>Sevice Blueprint</i> Pada Bagian Outgoing (Kargo Berangkat) .....	38
Gambar 5. <i>Service Blueprint</i> Pada Bagian Incoming (Kargo Datang) .....	39

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Laju perkembangan dan pertumbuhan ekonomi dalam zaman globalisasi ini seyogianya terus meningkat. Adapun yang menjadi alasan utama dari peningkatan tersebut adalah sektor perdagangan dan tingkat kebutuhan dari konsumen terhadap barang dan jasa kian bersaing tanpa batas. Di sisi lain, kemajuan akan alat transportasi yang sudah mumpuni di Indonesia sendiri, tidak lagi menjadi suatu kendala dalam proses pendistribusian barang kepada konsumen. Dimana barang atau produk yang telah melalui tahap produksi oleh sebuah perusahaan membutuhkan alat bantu berupa jasa angkutan barang (kargo) agar sampai ke tangan konsumen. Jasa angkutan barang (kargo) itu sendiri bergerak di sektor bisnis pengiriman barang melalui angkutan udara. Oleh karena itu, peluang dari bisnis yang strategis ini, dimanfaatkan langsung oleh pihak Angkasa Pura II dengan mengoperasikan terminal kargo yang dimulai sejak tahun 2007. Kini Angkasa Pura II terus melakukan inovasi dengan pembentukan unit bisnis yang bergerak dalam pelayanan kargo di seluruh bandara yang dikelola dengan nama perusahaan PT. Angkasa Pura Kargo

PT. Angkasa Pura Kargo juga memperhatikan beberapa aspek seperti aspek kelancaran, keamanan dan keselamatan operasional pengiriman barang dari mulai proses penggudangan sampai dengan penerbangan. Aspek-aspek



tersebut menjadi alasan PT. Angkasa Pura Kargo untuk melakukan pengawasan kepatuhan terhadap prosedur dan standar yang berlaku. Tak hanya itu, PT. Angkasa Pura Kargo juga melakukan beberapa kiat-kiat penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kargo di bandara-bandara yang dikelola seperti peningkatan kapasitas pergudangan kargo yang dapat menampung peningkatan volume transaksi, selain kualitas pelayanan, keamanan dalam pengiriman kargo juga merupakan hal yang penting untuk diperhatikan untuk kepuasan konsumen. (Jogianto, 2005 ;25) Berdasarkan peraturan menteri perhubungan RI Nomor PM 53 tahun 2017 tentang pengamanan kargo dan pos serta rantai pasok (Supply chain) kargo yang diangkut dengan pesawat udara pada pasal 30 ayat 1 menyatakan : Pengamanan pengiriman kargo melalui udara (know consignor) wajib melakukan pengendalian keamanan kargo sebagai berikut:

- a. Penerimaan bahan baku
- b. Penyimpanan bahan baku
- c. Proses produksi
- d. Proses pengemasan
- e. Pemuatan ke sarana transportasi darat
- f. Pengangkutan darat kargo ke bandar udara dan
- g. Serah terima kargo

Jasa angkutan barang ini jenisnya bermacam-macam sesuai dengan lokasi pengiriman barang yang akan dituju dalam pemasarannya. Terdapat tiga jenis jasa angkutan barang di Indonesia, diantaranya :

- a. Angkutan darat, digunakan untuk pengiriman barang atau produk dengan menggunakan transportasi darat seperti; motor, mobil box dan truk. Biasanya untuk daerah-daerah yang masih dalam satu kepulauan.
- b. Angkutan laut, digunakan untuk pengiriman barang atau produk dengan menggunakan transportasi laut seperti kapal. Biasanya untuk daerahdaerah di luar pulaunya.
- c. Angkutan udara digunakan untuk pengiriman barang atau produk dengan menggunakan transportasi udara seperti pesawat. Biasanya untuk ke luar negeri, tetapi sekarang untuk domestik pun banyak menggunakan angkutan udara dengan alasan keefektifan waktu.

Tahun 2010 menjadi tahun awal gemilangnya bisnis kargo, dimana para pengusaha lebih memilih jasa angkutan udara untuk mengirimkan barang atau produknya meskipun dengan tujuan domestik yang berbeda-beda. Mengapa demikian, karena angkutan udara dapat menjangkau wilayah luar lebih cepat dalam proses pengirimannya. Menurut data Kementrian Perhubungan, volume kargo udara domestik dan luar negeri sepanjang tahun 2009 mencapai 438.113 ton, naik 15% lebih dibandingkan tahun 2008. Hal itu menunjukkan bahwa angkutan udara kini lebih digemari para pengusaha.



Oleh karena itu, kargo udara merupakan angkutan barang yang memiliki prosedur yang berbeda dengan kargo darat dan kargo laut. Di dalam kargo udara terdapat dokumen SMU (Surat Muatan Udara) untuk domestik dan AWB (Air Way Bill) Khusus untuk dunia penerbangan saat ini terbagi menjadi 2 kategori yang pertama penerbangan penumpang atau passenger aircraft dengan pesawat khusus untuk mengangkut penumpang sipil, bagasi dan cargo (surat/dokumen). Sedangkan yang kedua adalah penerbangan khusus cargo atau cargo aircraft dengan pesawat yang mengangkut kargo saja. Namun banyak orang yang tidak mengerti atau tidak mengetahui bagaimana prosedur pengiriman kargo melalui udara dan sampainya kargo ketangan pelanggan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menulis sebuah tugas akhir yang berjudul proses pengiriman dan penerimaan barang pada PT. Angkasa Pura Kargo cabang Bandara Internasional Minangkabau dengan metode *Service Blueprint*. Metode *Service Blueprint* ini juga akan berguna bagi konsumen layanan kargo seperti perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman barang, ataupun pada konsumen pribadi yang ingin menggunakan jasa layanan kargo pada PT. Angkasa Pura Kargo.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah proses pengiriman dan penerimaan barang (*flow*) pada PT. Angkasa Pura Kargo Cabang Bandara Internasional Minangkabau.
2. Bagaimanakah rancangan *Service Blueprint* pada proses pengiriman dan penerimaan barang yang terjadi pada area unit kargo PT. Angkasa Pura Kargo Cabang Bandara Internasional Minangkabau.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah untuk :

1. Mengetahui proses pengiriman dan penerimaan barang pada PT. Angkasa Pura Kargo Cabang Bandara Internasional Minangkabau.
2. Mengetahui metode *Service Blueprint* pada proses pengiriman dan penerimaan barang pada PT. Angkasa Pura Kargo Cabang Bandara Internasional Minangkabau.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis berharap mendapat banyak manfaat, baik bagi penulis maupun pihak lain. Adapun manfaat yang ingin penulis harapkan antara lain;

1. Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang bagaimana “pengiriman dan penerimaan barang pada PT. Angkasa Pura Kargo Cabang Bandara Internasional Minangkabau dengan menggunakan metode Service Blueprint.
- b. Sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir Pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

## 2. Bagi Perusahaan

- a. Sebagai bahan masukan bagi PT. Angkasa Pura Kargo Cabang Bandara Internasional Minangkabau dalam peningkatan efektivitas dalam kegiatan pengiriman dan penerimaan barang untuk masa yang akan datang.
- b. Sebagai acuan bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang dengan jalur udara yang menggunakan jasa layanan kargo pada PT. Angkasa Pura Kargo