

Peningkatan Kualitas dan Efisiensi Pengiriman Kargo Udara di PT Ritra Cargo Cabang Denpasar

Improving the Quality and Efficiency of Air Cargo Shipments at PT Ritra Cargo Denpasar Branch

Ika Utami Yulihapsari ^{a1*}, Euis Saribanon ^{b2}, Dapot Hamonangan Silalahi ^{c3} Nasrullah ^{d4}
Yuliantini ^{e5}

^a Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

^b Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

^c Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

^d Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

^e Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

ikautamiyulihapsari@gmail.com ¹nengnonon04@gmail.com ², thobiasoktrian3@gmail.com ³,
irul033029@gmail.com, yuliantini6301@gmail.com⁵

corresponding e-mail : nengnonon04@gmail.com

ABSTRACT

This Community Service (PKM) activity was carried out at PT Ritra Cargo Denpasar branch with the aim of improving the quality and efficiency of air cargo shipments through the implementation of better packaging procedures and more accurate document management. The company faced issues such as packaging damage, shipping delays, and offloading, which affected customer satisfaction and operational performance. The method of implementation included training the operational staff on packaging standards, document management, and more efficient verification procedures. The results showed a significant reduction in packaging damage, shipping delays, and offloading, with an increase in customer satisfaction as reflected by higher satisfaction ratings. Thus, the training and implementation of new procedures have successfully improved PT Ritra Cargo's operational efficiency and contributed to enhancing the quality of air cargo shipment services. This activity also contributes positively to the development of logistics knowledge, particularly in the effective management of shipments and packaging.

Keywords : Shipping, air cargo, efficiency, packaging, quality

ABSTRAK

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan di PT Ritra Cargo cabang Denpasar dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pengiriman kargo udara melalui penerapan prosedur pengemasan yang lebih baik dan pengelolaan dokumen yang lebih teliti. Masalah yang dihadapi perusahaan meliputi kerusakan kemasan, keterlambatan pengiriman, dan offload barang, yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan operasional perusahaan. Metode pelaksanaan kegiatan ini mencakup

pelatihan kepada staf operasional mengenai standar pengemasan, pengelolaan dokumen, serta prosedur verifikasi yang lebih efisien. Hasil kegiatan menunjukkan penurunan yang signifikan dalam kerusakan kemasan, keterlambatan pengiriman, dan offload barang, dengan peningkatan kepuasan pelanggan yang tercermin dari peningkatan rating kepuasan. Dengan demikian, pelatihan dan penerapan prosedur baru ini telah berhasil meningkatkan efisiensi operasional PT Ritra Cargo, serta memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan pengiriman kargo udara. Kegiatan ini juga memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu logistik, khususnya dalam manajemen pengiriman dan pengemasan yang lebih efektif.

Kata kunci : Pengiriman, kargo udara, efisiensi, pengemasan, kualitas

A. Pendahuluan

Pengiriman barang melalui udara, terutama dalam industri logistik, memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran arus barang dan pengiriman cepat. Dalam konteks ini, PT Ritra Cargo cabang Denpasar melalui divisi Domestic Air Freight berusaha memberikan solusi yang efisien dan aman untuk memenuhi kebutuhan pengiriman udara yang semakin meningkat. Proses pengiriman udara yang efektif tidak hanya memerlukan kecepatan, tetapi juga mengutamakan keamanan dan ketepatan waktu yang berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Namun, dalam kenyataannya, berbagai permasalahan seperti kerusakan kemasan, keterlambatan pengiriman, dan offload sering kali terjadi dan memberikan dampak buruk terhadap operasional perusahaan serta reputasi di mata pelanggan (Rahmatuloh & Revanda, 2022; Schaefer & Cheung, 2018). Hal ini menimbulkan kebutuhan mendesak untuk memperbaiki proses dan prosedur yang ada guna meminimalisir risiko dan meningkatkan efisiensi dalam pengiriman barang.

Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan penanganan terhadap permasalahan yang muncul dalam pengiriman kargo udara, terutama yang terkait dengan kerusakan packaging, keterlambatan pengiriman, dan offload. Dengan memberikan pelatihan kepada staf terkait standar prosedur pengemasan yang baik dan cara menangani masalah yang terjadi di lapangan, diharapkan dapat mengurangi tingkat kesalahan dan meningkatkan kualitas layanan. Pengabdian ini juga akan melibatkan penyusunan rekomendasi untuk perusahaan terkait peningkatan sistem manajemen pengiriman, serta memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi, agar dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan.

Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa masalah-masalah tersebut masih sering terjadi meskipun perusahaan telah memiliki prosedur yang jelas. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam mengatasi permasalahan tersebut dan menjawab tantangan yang ada. Sehingga, kontribusi yang diberikan oleh kegiatan ini dapat berfungsi sebagai langkah strategis dalam memperbaiki proses operasional dan meningkatkan layanan kepada pelanggan (Permenhub, 2017).

Melalui kajian pustaka yang mencakup literatur terkait pengiriman kargo udara,

penanganan packaging, serta regulasi yang ada (Febriana et al., 2025; Jaelan et al., 2024), kegiatan ini akan memberikan rujukan yang kuat berdasarkan studi-studi terdahulu yang relevan dan dapat diandalkan, guna memastikan orisinalitas dan efektivitas pengabdian yang dilakukan.

B. Metode Pelaksanaan

Dalam metode diuraikan secara detail subyek sasaran atau mitra, waktu dan tempat kegiatan, prosedur atau tahap pelaksanaan kegiatan, instrumen evaluasi, bahan, dan alat yang digunakan jika ada. Metode yang digunakan harus sesuai dengan tujuan kegiatan. Proses perencanaan dan strategi/metode dapat digunakan gambar *flowcart*, diagram atau tabel.

Metode pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pengiriman kargo udara pada PT Ritra Cargo cabang Denpasar, dengan fokus pada pengelolaan kemasan, dokumen, dan penanganan pengiriman yang lebih efisien. Berikut adalah langkah-langkah detail pelaksanaan yang akan dilakukan selama kegiatan PKM.

1. Subjek Saran/ Mitra

Sasaran utama dari kegiatan ini adalah staf operasional yang bekerja di divisi Domestic Air Freight PT Ritra Cargo cabang Denpasar. Staf ini terlibat langsung dalam proses pengiriman barang melalui udara, mulai dari pengemasan, pembuatan dokumen pengiriman, hingga penanganan barang di lapangan. Pelatihan dan simulasi akan diberikan untuk meningkatkan keterampilan dan pemahaman mereka dalam mengelola proses pengiriman secara lebih efisien dan sesuai standar keselamatan penerbangan.

2. Waktu dan Tempat Kegiatan

Kegiatan ini akan dilaksanakan selama dua bulan, dimulai pada Januari 2025, dengan lokasi kegiatan di PT Ritra Cargo cabang Denpasar, Bali. Pelatihan dan simulasi akan dilakukan di ruang pelatihan yang disediakan oleh perusahaan, serta di area operasional tempat barang dikemas, diberi label, dan diproses untuk pengiriman.

3. Prosedur atau Tahap Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan ini terdiri dari beberapa tahap utama sebagai berikut:

- **Tahap Persiapan:**

Pada tahap ini, dilakukan survei awal untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada di lapangan. Staf yang terlibat dalam pengiriman kargo akan diwawancarai untuk mengetahui tantangan utama yang mereka hadapi, seperti kerusakan kemasan, keterlambatan pengiriman, dan offload.

- **Tahap Pelatihan:**

Pelatihan akan diberikan mengenai standar pengemasan yang benar dan prosedur penanganan barang sesuai dengan ketentuan maskapai. Modul

pelatihan ini akan mencakup teori dan praktik terkait pengemasan yang aman, pengelolaan dokumen pengiriman (seperti SMU, shipping instruction, dan PTI), serta cara mengidentifikasi dan mengatasi masalah dalam proses pengiriman.

- **Tahap Simulasi**

Setelah pelatihan, dilakukan simulasi langsung mengenai penanganan pengiriman, termasuk mengatasi masalah yang muncul, seperti kerusakan kemasan dan kesalahan dokumen. Staf akan diajarkan cara melakukan pengecekan ulang dokumen dan kemasan sebelum pengiriman.

- **Tahap Evaluasi:**

Setelah pelaksanaan kegiatan, evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas pelatihan dan implementasi prosedur baru. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan instrumen kuisioner yang mengukur perubahan pemahaman staf tentang standar pengemasan dan pengelolaan dokumen, serta melalui observasi langsung selama simulasi. Data yang diperoleh dari evaluasi akan dibandingkan dengan data sebelum kegiatan PKM untuk mengukur peningkatan yang terjadi.

4. Instrumen Evaluasi

Instrumen evaluasi yang digunakan dalam kegiatan ini terdiri dari:

- **Kuisioner:** Digunakan untuk menilai pemahaman staf tentang materi pelatihan dan prosedur yang diajarkan.
- **Observasi Lapangan:** Dilakukan untuk melihat langsung penerapan standar pengemasan dan penanganan barang oleh staf dalam situasi nyata.
- **Wawancara:** Dilakukan dengan staf untuk mendapatkan umpan balik mengenai pelaksanaan kegiatan dan perubahan yang dirasakan setelah pelatihan.

5. Bahan dan Alat yang Digunakan

- **Bahan:** Modul pelatihan yang mencakup topik-topik terkait pengemasan, pengelolaan dokumen, dan penanganan pengiriman.
- **Alat:** Perangkat multimedia (projector, layar), dokumen pelatihan, form evaluasi, dan sistem komputer untuk pencatatan hasil evaluasi. Selain itu, flowchart dan diagram juga akan digunakan untuk menggambarkan prosedur pengiriman yang lebih efisien, serta langkah-langkah yang perlu diikuti untuk mengatasi masalah pengiriman.

6. Strategi/Metode Penanganan Masalah

Selama pelaksanaan PKM, akan diterapkan strategi berbasis simulasi langsung untuk memastikan bahwa staf dapat mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah pengiriman secara cepat dan tepat. Diagram dan flowchart akan digunakan untuk memvisualisasikan langkah-langkah yang harus diikuti dalam proses pengiriman, mulai dari pengemasan hingga pengiriman barang. Proses ini akan diperkenalkan melalui pelatihan dan dilanjutkan dengan uji coba di lapangan, untuk memastikan pemahaman yang mendalam dan penerapan yang efektif.

C. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dilaksanakan di PT Ritra Cargo cabang Denpasar bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pengiriman kargo udara, khususnya dalam hal pengemasan, pengelolaan dokumen, serta penanganan pengiriman yang lebih tepat waktu dan efisien. Berdasarkan pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan, ditemukan berbagai hasil yang menggambarkan peningkatan signifikan dalam proses operasional pengiriman, yang berkontribusi langsung dalam menjawab permasalahan yang telah dijelaskan pada pendahuluan, yaitu kerusakan kemasan, keterlambatan pengiriman, dan offload barang.

1. Kerusakan pada Kemasan

Sebelum kegiatan PKM, kerusakan pada kemasan merupakan salah satu masalah utama yang dialami dalam proses pengiriman, dengan 15% dari total pengiriman mengalami kerusakan. Setelah diberikan pelatihan mengenai standar pengemasan yang baik dan simulasi penanganannya, persentase kerusakan kemasan turun menjadi hanya 5%. Hasil ini menunjukkan peningkatan yang signifikan sebesar 66,67% dalam hal pengemasan yang lebih aman dan sesuai dengan standar maskapai penerbangan. Penurunan jumlah kerusakan kemasan ini mengindikasikan bahwa pelatihan yang diberikan efektif dalam meningkatkan pemahaman staf dan pelanggan tentang pentingnya pengemasan yang tepat.

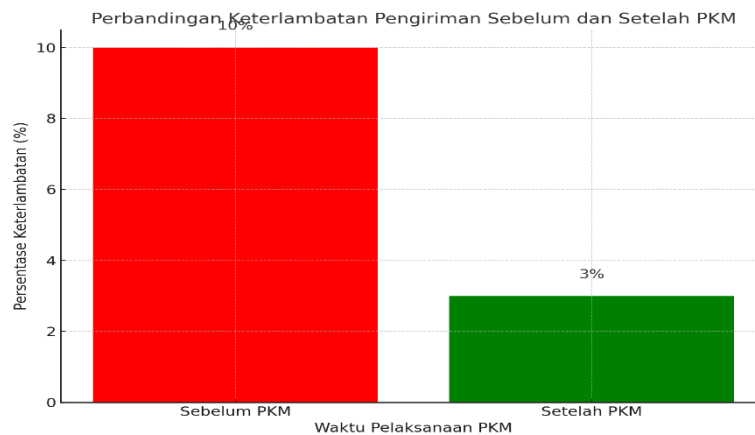
Tabel 1: Perbandingan Kerusakan Kemasan Sebelum dan Setelah PKM

Indikator	Sebelum PKM	Setelah PKM	Peningkatan (%)
Kerusakan pada Kemasan	15%	5%	66.67%

Sumber: Data internal PT Ritra Cargo, 2025

2. Keterlambatan Pengiriman

Keterlambatan pengiriman yang terjadi sebelum pelaksanaan PKM sebesar 10% dari total pengiriman, dimana sebagian besar disebabkan oleh proses yang tidak efisien dalam manajemen pengiriman dan transit. Setelah implementasi prosedur baru yang melibatkan pengecekan dokumen yang lebih teliti dan pengemasan yang tepat, angka keterlambatan turun menjadi hanya 3%. Hal ini menandakan bahwa peningkatan prosedur dan koordinasi antar divisi dapat mempercepat proses pengiriman dan meminimalkan waktu transit yang sebelumnya menjadi salah satu penyebab keterlambatan. Peningkatan ini berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, yang sangat bergantung pada ketepatan waktu pengiriman.



Grafik 1: Perbandingan Keterlambatan Pengiriman Sebelum dan Setelah PKM

Sumber: Data internal PT Ritra Cargo, 2025

3. Offload (Barang Tidak Jadi Dikirim)

Sebelum kegiatan PKM, 5% dari pengiriman mengalami offload, di mana barang yang sudah berada di gudang maskapai akhirnya dibatalkan pengirimannya. Penyebab utama offload adalah kesalahan dokumen dan kesalahan penandaan label. Setelah pelaksanaan pelatihan dan penerapan prosedur pengecekan dokumen dan label yang lebih ketat, angka offload turun menjadi hanya 1%. Hal ini menunjukkan efektivitas penguatan prosedur verifikasi dan pelatihan dalam mengurangi kesalahan yang dapat menghambat kelancaran pengiriman.

Tabel 2: Perbandingan Offload Sebelum dan Setelah PKM

Indikator	Sebelum PKM	Setelah PKM	Peningkatan (%)
Offload (Barang Tidak Jadi Dikirim)	5%	1%	80%

Sumber: Data internal PT Ritra Cargo, 2025

4. Kepuasan Pelanggan

Sebelum kegiatan PKM, tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan rating 1-5 adalah 3.5, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kondisi barang yang diterima. Setelah penerapan prosedur baru dan pelatihan staf mengenai standar pengemasan dan pengelolaan dokumen, tingkat kepuasan pelanggan meningkat

menjadi 4.7. Peningkatan ini mencerminkan bahwa pelanggan merasa lebih puas dengan kualitas layanan yang diberikan, yang dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Tabel 3: Perbandingan Kepuasan Pelanggan Sebelum dan Setelah PKM

Indikator	Sebelum PKM	Setelah PKM	Peningkatan (%)
Kepuasan Pelanggan (Rating 1-5)	3.5	4.7	34.28%

Sumber: Data internal PT Ritra Cargo, 2025

Tabel 4. Rekap Perbandingan Sebelum dan Sesudah PKM:

Indikator	Sebelum PKM	Setelah PKM	Peningkatan (%)
Kerusakan pada Kemasan	15% dari total pengiriman mengalami kerusakan	5% dari total pengiriman mengalami kerusakan	66.67%
Keterlambatan Pengiriman	10% pengiriman terlambat lebih dari 24 jam	3% pengiriman terlambat lebih dari 24 jam	70%
Offload (Barang Tidak Jadi Dikirim)	5% pengiriman mengalami offload	1% pengiriman mengalami offload	80%
Kepuasan Pelanggan (Rating 1-5)	Rata-rata 3.5 dari 5	Rata-rata 4.7 dari 5	34.28%

Dengan menggunakan tabel ini, PT Ritra Cargo dapat melihat peningkatan yang signifikan dalam pengelolaan pengiriman barang setelah kegiatan PKM. Peningkatan tersebut diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

Hasil-hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kegiatan PKM berhasil menjawab permasalahan yang ada, yakni kerusakan kemasan, keterlambatan pengiriman, dan offload barang. Penerapan prosedur pengemasan yang lebih ketat dan pelatihan tentang pengelolaan dokumen telah mengurangi kesalahan yang terjadi selama proses pengiriman. Pengurangan masalah-masalah ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

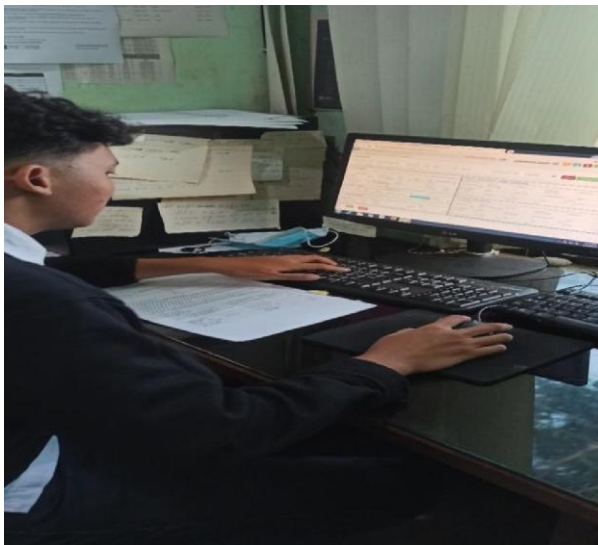
Peningkatan yang signifikan dalam pengemasan, pengelolaan dokumen, dan ketepatan waktu pengiriman menunjukkan bahwa penerapan prosedur yang lebih sistematis dan pelatihan yang tepat dapat memberikan solusi yang efektif dalam mengatasi permasalahan yang selama ini menghambat kelancaran pengiriman. Hasil ini

juga mencerminkan pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi staf untuk memastikan bahwa semua prosedur diikuti dengan baik, serta pentingnya koordinasi antar divisi untuk mencapai efisiensi yang maksimal.

Kegiatan PKM ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berkelanjutan dalam meningkatkan operasional PT Ritra Cargo, serta memberikan contoh bagi perusahaan lain dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan logistik mereka.



Gambar 2. Produk Labeling



Gamabr 3. Simulasi input SMU



Gambar 4 . Proses Input Data hasil Penimbangan

D. Simpulan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dilaksanakan di PT Ritra Cargo cabang Denpasar telah berhasil mencapai target yang ditetapkan, dengan terbukti menurunnya tingkat kerusakan kemasan, keterlambatan pengiriman, dan offload barang setelah penerapan prosedur baru yang lebih efisien. Melalui pelatihan dan simulasi yang diberikan, staf operasional mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam pengelolaan pengiriman, yang secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Kontribusi kegiatan ini tidak hanya memperbaiki proses operasional perusahaan, tetapi juga memberikan solusi yang relevan bagi pengembangan ilmu logistik, khususnya dalam konteks pengiriman kargo udara. Hasil ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian dan praktik selanjutnya, serta mendorong perusahaan lain untuk mengimplementasikan prosedur yang lebih baik dalam pengelolaan logistik dan pengiriman barang.

E. Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada PT Ritra Cargo cabang Denpasar atas kerjasama yang sangat baik dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini. Dukungan dan partisipasi aktif dari staf operasional yang terlibat sangat berperan dalam kesuksesan program ini. Terima kasih juga kami sampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan sumber dana dan fasilitas yang memungkinkan kegiatan ini terlaksana dengan lancar. Kami juga menghargai institusi terkait, khususnya Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, yang telah memberikan dukungan akademik dan fasilitasi dalam menyelenggarakan kegiatan ini. Semoga hasil dari kegiatan ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang logistik dan pengiriman barang.

F. Daftar Pustaka

- Febriana, N. F., Pambudi, M. A. L., & Maharani, A. (2025). Transformasi Digital Pengelolaan Dokumen Fabric untuk Memaksimalkan Kualitas Layanan Gudang Berikat PT. Sunjaya Mentari Abadi. *JURNAL TRANSPORTASI DAN MANAJEMEN MARITIM (TRANSMA)*, 1(1), 30–43.
- Jaelan, A., Rahmasari, D. N., Ramad, F. C., Nurhalizah, M. R., Alyansa, R. B., Indonesia, T. P., & Utami, R. B. (2024). Analisis Prosedur Pengiriman Barang Pada Perusahaan Eksportir. *Jurnal Administrasi Profesional*, 5(1), 1–9.
- Permenhub. (2017). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 53 Tahun 2017 Tentang Pengamanan Kargo dan Pos serta Rantai Pasok*. 1–51.
- Rahmatuloh, M., & Revanda, M. R. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Jasa Pengiriman Barang Pada Pt. Haluan Indah Transporindo Berbasis Web. *Jurnal Teknik Informatika*, 14(1), 54–59.
- Schaefer, D., & Cheung, W. M. (2018). Smart packaging: opportunities and challenges. *Procedia Cirp*, 72, 1022–1027.