

## IV. IRREGULARITIES PADA CARGO HANDLING AIRLINES "X"

Pada bab ini penulis memaparkan tata cara penanganan *irregularities* yang telah disebutkan pada bab II landasan teori. Adapun prosedur penanganan ini dibuat adalah untuk memudahkan staff yang bekerja di bagian *cargo operation* Airlines "X" dalam mengambil keputusan dan langkah-langkah apa yang dilakukan untuk menangani setiap *irregularities*.

- Penanganan dokumen yang mengalami *irregularities*

*Master Airway Bill* adalah dokumen terpenting yang merupakan kondisi yang ditulis sebagai bukti antara pihak penerbangan dan pengirim / agen. Juga merupakan bukti bagi penerima barang untuk pengurusan kepabeanan dan pengambilan barang. Apabila ditemukan *irregularities* terhadap dokumen tersebut, harus segera diambil tindakan secepatnya.

Adapun *irregularities* yang terjadi pada dokumen dibagi menjadi dua yaitu :

### 1. MSAW ( *Missing Airway Bill* )

Adalah *Master Airway Bill* tidak diterima dari suatu penerbangan tetapi nomor *Master Airway Bill* tertera pada manifes kedatangan barang.

Cara penanganannya adalah sebagai berikut:

- Untuk *Station* dimana *irregularities* tersebut terjadi

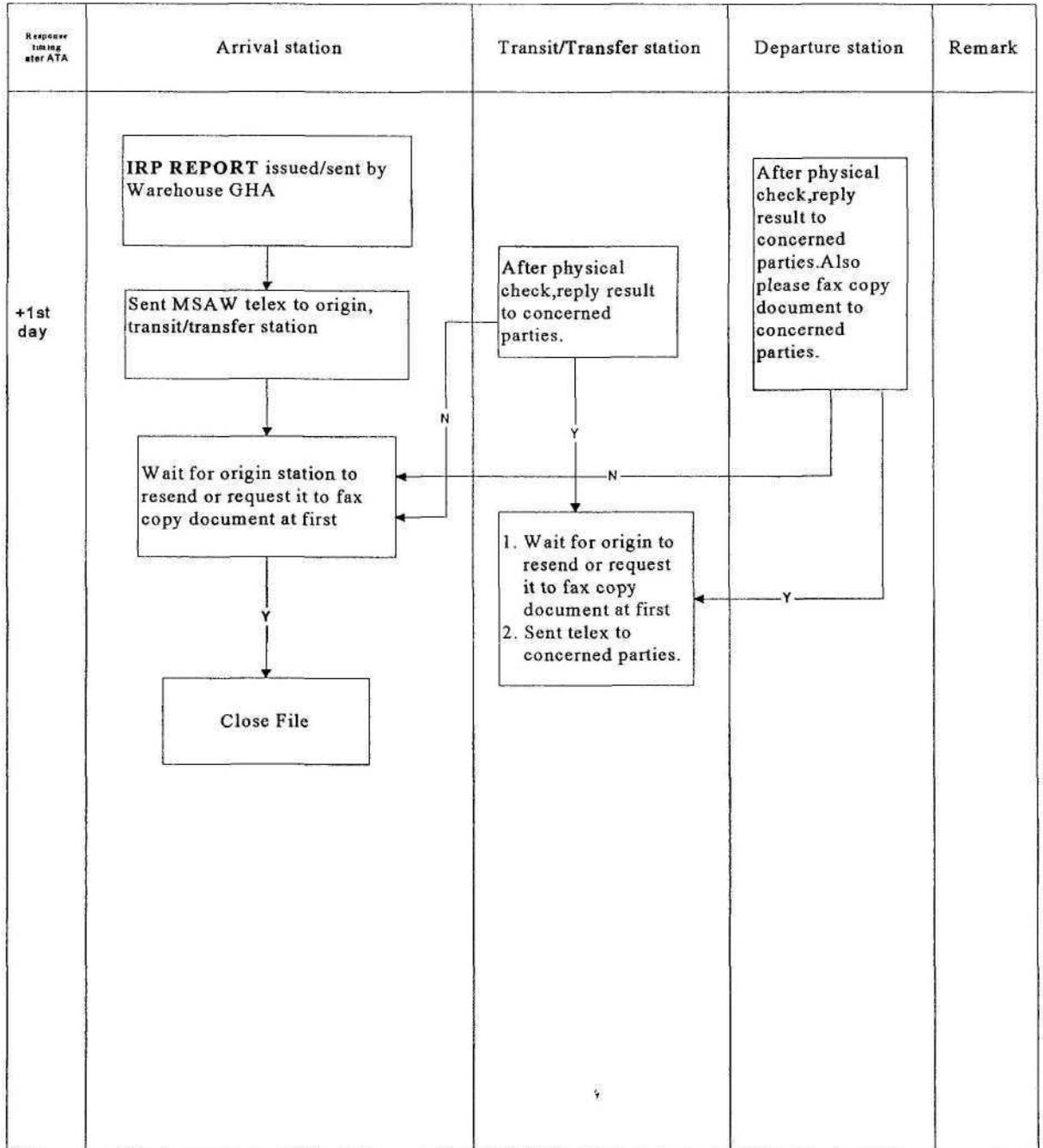
Ketika barang yang sudah tercetak dalam manifes sudah diterima, tetapi dokumen tersebut tidak diterima. Untuk itu harus segera dikirim teleks ke *origin Station* dari semua *Station* yang menjadi tempat *transit* dokumen tersebut.

- Untuk *station* yang menemukan dokumen tersebut

Apabila sudah ditemukan, maka sesegera mungkin dokumen itu dikirim dengan menggunakan penerbangan berikut. Dengan menginformasikan detail pengiriman dokumen ke negara tujuan melalui teleks. Apabila waktu penerbangan berikut masih cukup lama, lebih dari satu hari, maka *original copy* dapat dikirim melalui faks supaya pemilik barang dapat segera mengambil barangnya.

Di halaman berikut penulis menuangkan penanganan *Missing Airway Bill* ke dalam bentuk *flow chart*, agar mempermudah pembaca untuk memahami apa yang seharusnya terjadi di lapangan di dalam penanganan *irregularities* tersebut.

### MSAW of Tracer Handling Guideline



IRP adalah singkatan dari *Irregularities Report*.

GHA adalah singkatan dari *Ground Handling Agent*

## 2. FDAW ( *Found Airway Bill* )

Master Airway Bill diterima dari suatu penerbangan tetapi nomor *Master Airway Bill* tidak tertera pada manifes kedatangan barang.

Cara penanganannya adalah sebagai berikut:

- Untuk *Station* tujuan akhir dokumen tersebut

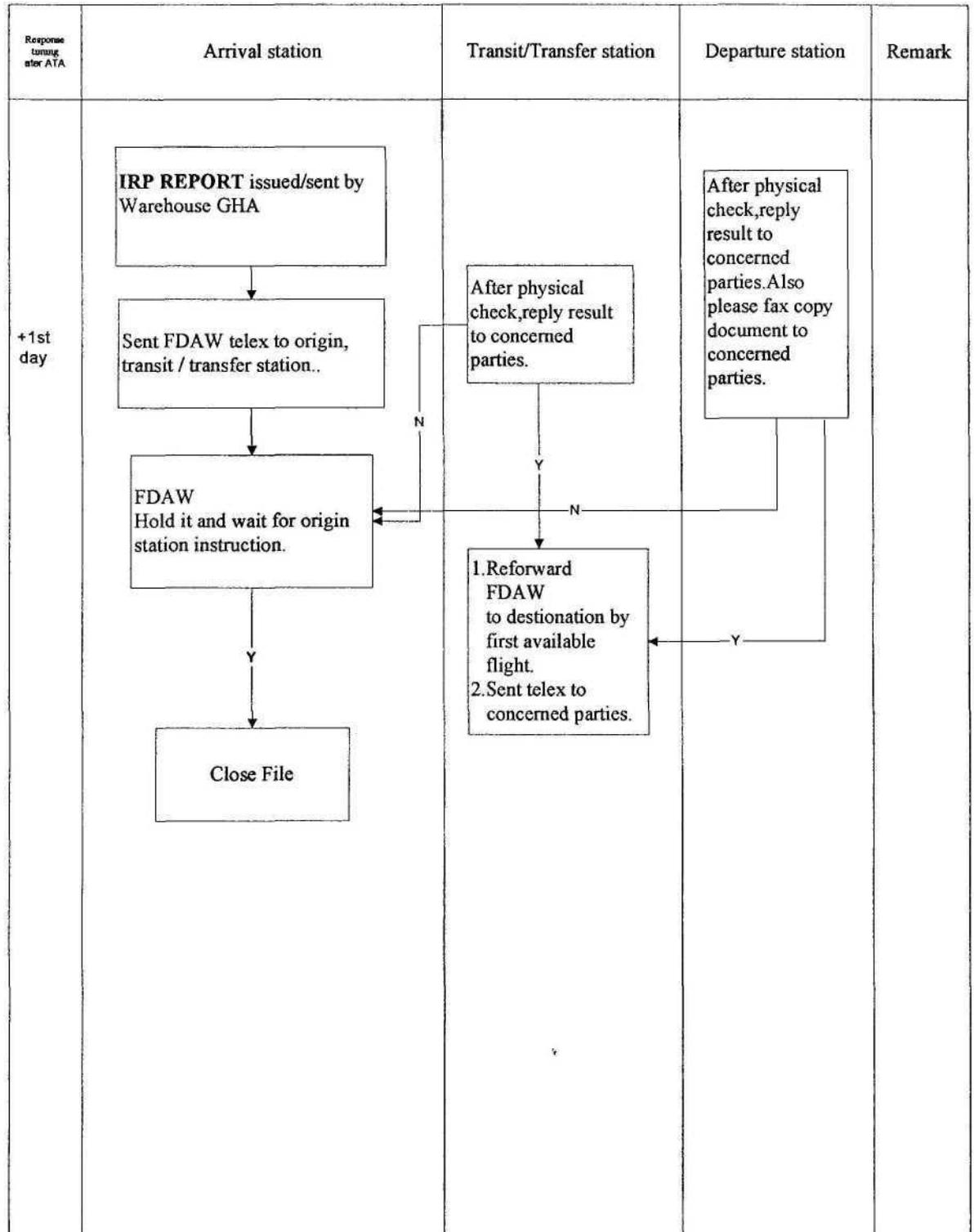
Kelebihan dokumen yang diterima dari suatu nomor penerbangan harus dilaporkan ke *station* tempat keberangkatan pesawat dan dokumen tersebut harus disimpan hingga ada instruksi lebih lanjut.

- Untuk *Station* selain *Station* tujuan akhir dokumen

Apabila menerima kelebihan *Master Airway Bill* dimana *Station* tersebut bukan *Station* tujuan akhir dokumen tersebut, maka *staff cargo operation* harus mengirim teleks informasi mengenai kelebihan dokumen tersebut ke tempat asal dan tujuan akhir dokumen tersebut.

Di halaman berikut penulis menuangkan penanganan *Found Airway Bill* ke dalam bentuk *Zow chart*, agar mempermudah pembaca untuk memahami apa yang seharusnya terjadi di lapangan di dalam penanganan *irregularities* tersebut.

### FDAW of Tracer Handling Guideline



### 3. MSCA (*Missing Cargo*)

Berdasarkan studi kepustakaan dari buku *Cargo Operation Manual* milik perusahaan Airlines "X", Ketika baraiig yang dikirim tidak ada atau tidak sampai pada stasiun tujuan, atau ketika ada pemberitahuan adanya kehilangan barang maka barang tersebut termasuk jenis kategori barang yang hilang.

#### 3.1 Pemeriksaan lokal atau pelusuran barang

Berikut ini adalah beberapa langkah / tindakan yang harus diambil jika barang hilang:

- Mencari informasi pada *Station* keberangkatan ( *origin* dan *transit Station* ), apakah karena barang yang dimaksud masih berada pada *Station* tersebut.
- Jika ada informasi tentang barang tersebut, segera lakukan kontak dengan *Station* yang memegang barang yang hilang.

##### 3.1.1 Tindakan yang dilakukan oleh *station* dimana terjadi *missing*

*cargo*. Berusaha mencari kesemua lokasi yang mempunyai kemungkinan barang itu berada, dalam hal ini lokasi yang dimaksud termasuk gudang impor, *Station* tempat barang itu *transit*., Berikut ini adalah penjelasan tentang langkah / tindakan untuk menangani barang yang hilang secara lebih terperinci:

- Mengirim teleks untuk pencarian barang yang hilang.  
Jika hasil dari pencarian negatif maka, teleks pencarian barang harus dikirim juga ke *Station* tempat asal barang dikirim, dan juga tempat barang itu *transit*, termasuk tempat *transit* dimana barang tersebut dikemas ulang ke dalam *container* yang lain.
- Menginformasikan berita kehilangan kepada penerima barang.  
Pemberitahuan tentang kehilangan barang kepada penerima barang harus dilakukan secara tertulis atau melalui telepon.
- Teleks pencariin kedua harus dikirim lagi ke semua *Station* jika setelah tiga hari keberadaan barang masih belum bisa diidentifikasi.
- Telex pencarian barang secara global ( *Worldwide Tracer*) akan dikirim ke tiap *Station* setelah tujuh hari kemudian.
- Untuk teleks pencarian harus berisi beberapa kriteria berikut ini:
  - ✓ Alamat teleks dari tiap - tiap *Station* yang akan dikirim berita pencarian barang.
  - ✓ Nomor dari *Master Airway Bill*
  - ✓ Nomor dari *House Airway Bill* jika ada
  - ✓ Informasi tetnpat asal dan tempat tujuan akhir barang
  - ✓ Informasi tentang nomor penerbangan dan tanggal dimana barang tersebut telah termanifes.
  - ✓ Jumlah total koli yang ada tertera pada *Master Airwcry Bill*
  - ✓ Informasi jumlah koli barang yang hilang

- ✓ Informasi berat barang yang hilang jika diketahui
- ✓ Penjelasan tentang isi barang
- ✓ Penjelasan tentang Label untuk penanganan barang yang memerlukan penanganan khusus, jika ada.
- ✓ Penjelasan tentang ciri - ciri kemasan luar barang dan tanda - tanda khusus yang ada pada barang
- ✓ Informasi tentang dimensi dari jumlah koli barang yang hilang
- ✓ Nama dan alamat jelas pengirim barang
- ✓ Nama dan alamat jelas penerima barang

3.1.2 Tindakan yang dilakukan *Station* penerima berita pencarian barang. Berikut ini adalah beberapa tindakan /langkah yang harus dilakukan di *Station* penerima berita kehilangan barang :

- Ketika menerima telex pencarian barang dari *Station* lain, maka pengecekan pada semua area dimana ada kemungkinan barang tersebut tertinggal harus diperiksa.
- Sedangkan hasil dari penelitian harus dikirim dengan telex ke *Station* pengirim berita setelah 24 jam setelah menerima teleks.
- Jika sebuah *Station* pengepakan barang yakin bahwa barang telah salah naik pesawat, maka *Station* tersebut harus mengirim teleks kepada tempat tujuan dimana barang yang salah naik pesawat tersebut akan tiba.

- Jika barang kargo tersebut ditemukan, telex balasn harus segera dikirim beserta informasi secara lengkap tentang jadwal pengiriman ulang barang tersebut.

### 3.2 Hasil akhir negatif

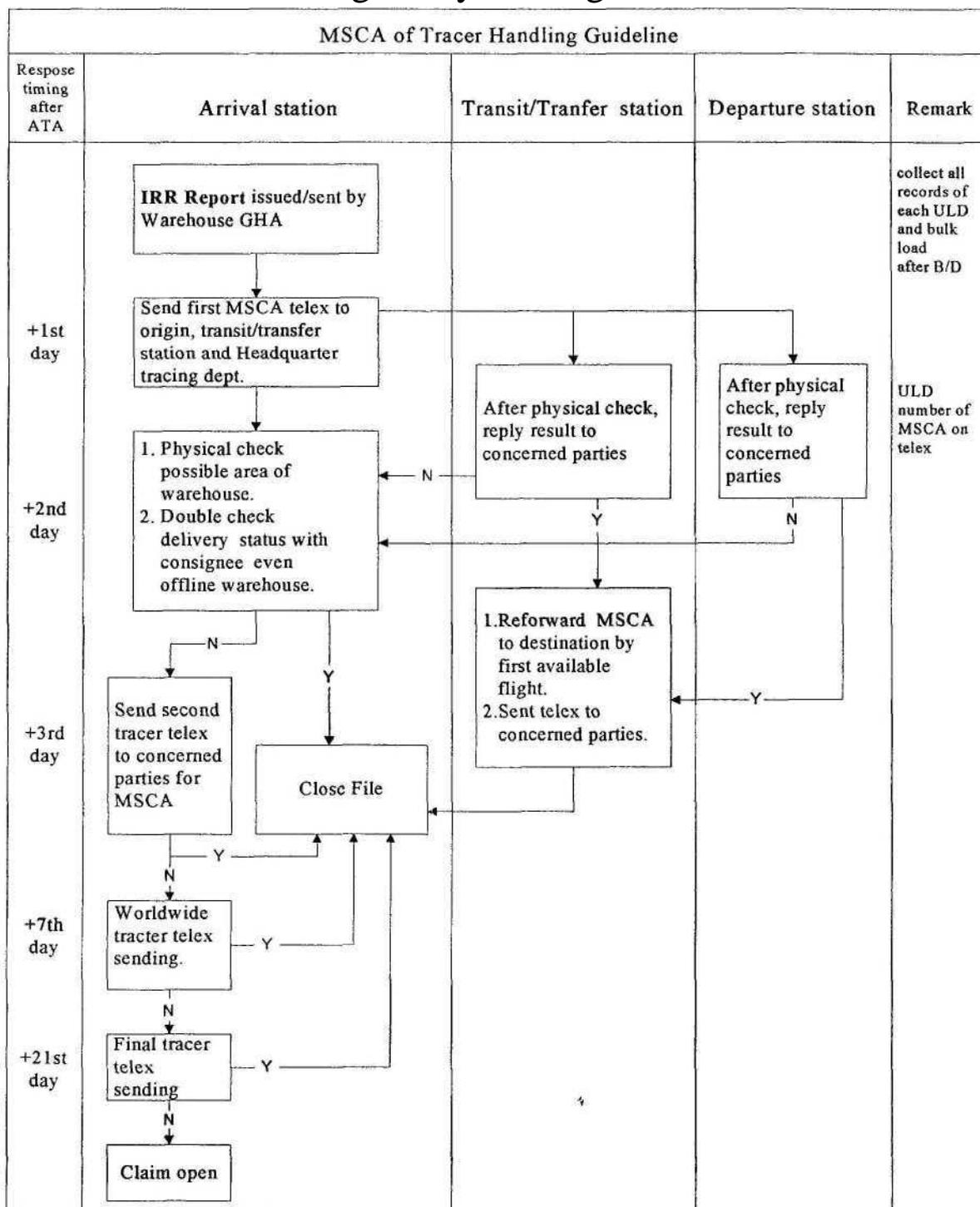
Jika barang tidak diketemukan sampai pada rentang waktu 21 hari setelah kedatangan pesawat, teleks pencarian terakhir harus dikirim ke *Station* asal barang dan *transit Station* yang disinggahi oleh barang tersebut sesuai jadwal reservasi.

Apabila barang tersebut tetap tidak ditemukan, maka barang itu dinyatakan hilang dan pihak penerima barang dapat mengajukan klaim atas biaya pengiriman barang. Namun apabila pihak pengirim dari tempat asal yang mengajukan klaimnya maka klaim tersebut harus disertai surat kuasa dari penerima barang di tempat tujuan barang. Surat kuasa tersebut dimaksudkan untuk mencegah kedua belah pihak, pengirim dan penerima barang, mengajukan klaim bersamaan. Serta dibuat sebagai bukti bahwa penerima barang tidak bertanggungjawab atas pengurusan pengajuan klaim tersebut. Oleh sebab itu, sebaiknya klaim diajukan oleh pihak penerima barang, karena penerima barang telah mengetahui kondisi yang sebenarnya.

\*

Di halaman berikut penulis menuangkan penanganan *Missing Cargo* ke dalam bentuk *Zow chart*, agar mempermudah pembaca untuk memahami apa yang seharusnya terjaid di lapangan di dalam penanganan *irregularities* tersebut.

## Irregularity Management



ULD adalah singkatan dari *Unit Load Device* artinya tempat untuk memuat barang atau lebih dikenal dengan istilah *container*.

#### 4 FDCA (*Found Cargo*)

Menurut wawancara yang dilakukan penulis dengan *Station Manager* Airlines "X", Bapak Yafet Budianto bahwa barang datang tanpa dilengkapi dengan *Master Airway Bill* akan dianggap sebagai barang yang ditemukan atau *Found Cargo*.

Ada tiga macam jenis barang yang ditemukan atau *found cargo* yaitu:

- apabila barang tersebut diterima berlabel dan dengan kondisi tercetak dalam manifes
- apabila barang tersebut diterima berlabel dan dengan kondisi tidak tercetak dalam manifes
- apabila barang tersebut diterima tanpa label dengan/tidak tercetak dalam manifes

##### 4.1 Langkah / tindakan yang dilakukan

4.1.1 Apabila barang tersebut diterima berlabel dan dengan kondisi tercetak dalam manifes. Apabila ditemukan sebuah barang dengan label di sebuah *Station* tempat penurunan barang, maka langkah yang harus dilakukan adalah memeriksa tujuan akhir barang yang tertera pada manifes. Situasi semacam ini bisa dikategorikan menjadi 2 bagian :

- Jika tujuan akhir pada manifes adalah tempat pembongkaran atau penurunan terakhir barang tersebut, maka *Station* tersebut harus memberitahukan jumlah kelebihan koli yang diterima ke

*Station* tempat asal barang dan *transit Station*, serta mengirim teleks *Irregularity Report* dan mengirim teleks *cargo trace*.

- Jika tujuan akhir pada manifes adalah bukan tempat pembongkaran atau penurunan terakhir barang tersebut karena terjadi *mishandhng*, maka barang tersebut harus segera dikirim ke tempat tujuan akhir yang benar secepatnya serta memberitahukan kepada tempat tujuan akhir barang tersebut melalui teleks.

4.1.2 Apabila barang tersebut diterima berlabel dan dengan kondisi tidak tercetak dalam manifes

- Jika tujuan akhir pada label adalah tempat pembongkaran atau penurunan terakhir barang tersebut, maka *Station* tersebut harus memberitahukan jumlah kelebihan koli yang diterima ke *Station* tempat asal barang dan *transit Station*, serta mengirim teleks *Irregularity Report* dan mengirim teleks *cargo trace*.
- Jika tujuan akhir pada label adalah bukan tempat pembongkaran atau penurunan terakhir barang tersebut karena terjadi *mishandling*, maka barang tersebut harus segera dikirim ke tetnpat tujuan akhir yang benar secepatnya serta memberitahukan kepada tempat tujuan akhir barang tersebut melalui teleks.
- Apabila *Master Airway Bill* belum diterima, maka *Station* tempat tujuan akhir barang harus meminta *Station* tempat asal

barang untuk mengirimkan dokumen tersebut karena dokumen tersebut harus dilaporkan ke petugas kepabeanan.

#### 4.1.3 Apabila barang tersebut diterima tanpa label dengan/tidak tercetak dalam manifes

- Langkah-langkah yang harus diambil apabila terjadi hal seperti ini adalah sebagai berikut:
  - ✓ Periksa nomor kontainer dimana barang tersebut ditemukan
  - ✓ Mencocokkan data barang dalam nomor kontainer tersebut dengan data yang tercetak pada manifes.
  - ✓ Mengirim semua detail informasi dari barang yang ditemukan tersebut agar dapat diidentifikasi nomor *Master Airway Bill*.

- Hasil negatif

Apabila tidak ada permintaan sehubungan dengan barang yang diterima dalam waktu 21 hari dari waktu teleks pemberitahuan barang tersebut ditemukan, maka *Statwn* tempat barang ditemukan harus peraturan kepabeanan setempat untuk langkah selanjutnya, termasuk penahanan dan barang dan penalti.

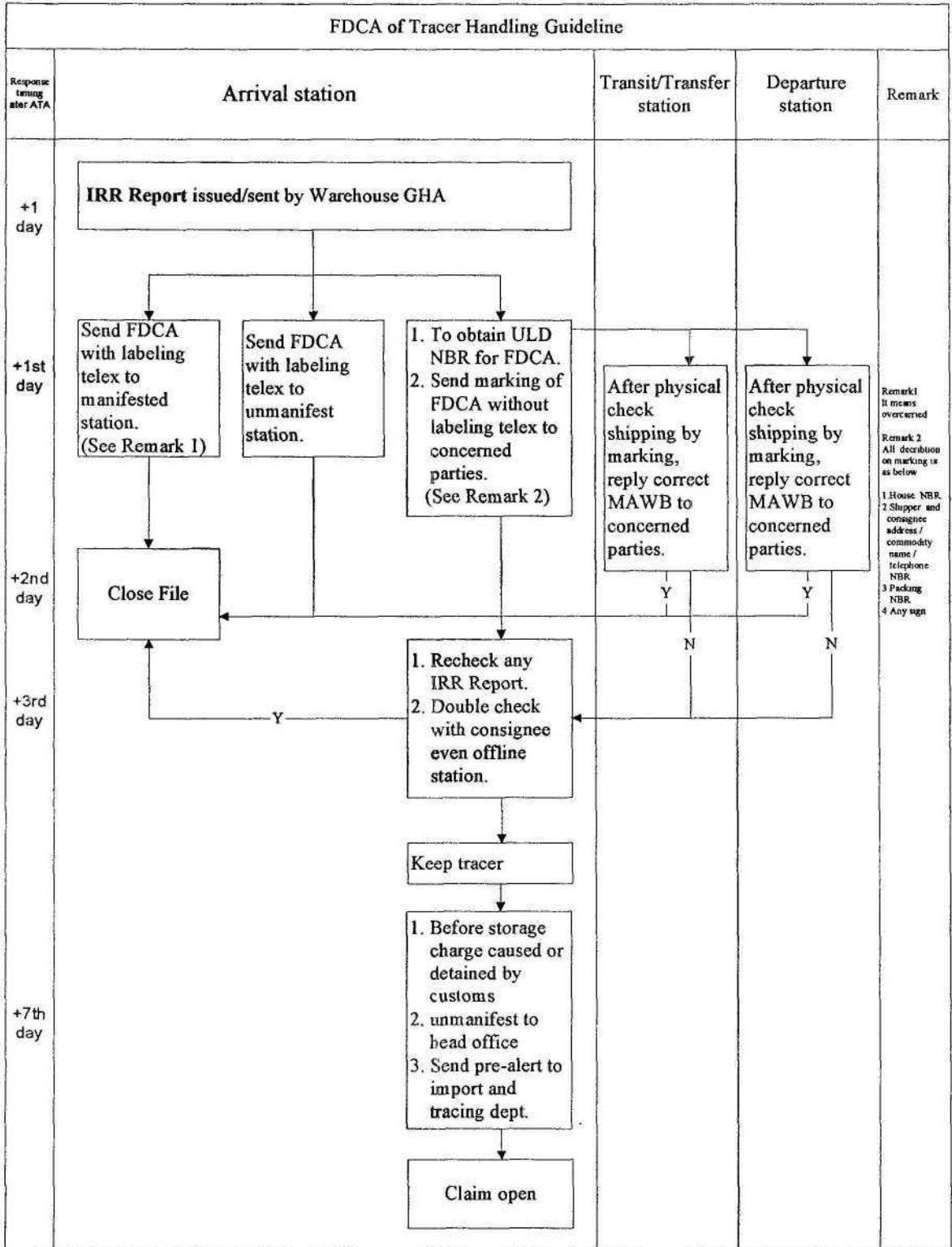
#### 4.2 Prosedur pengiriman kembali

Apabila suatu barang tidak sengaja terkirim ke tempat tujuan yang salah, maka barang tersebut harus secepatnya dikirim kembali ke tempat tujuan.

- Apabila hal tersebut disebabkan oleh kesalahan pengirim, *Station* penerima barang harus meminta persetujuan dari *sales departement* pusat untuk biaya-biaya pengiriman kembali sebelum barang tersebut dikirim kembali.
- Adalah dilarang untuk mengirim kembali barang ditemukan dengan menggunakan jasa penerbangan lain kecuali sudah disetujui oleh *sales departement* pusat

Di halaman berikut penulis menuangkan penanganan *Found Cargo* ke dalam *beatvklow chart*, agar mempermudah pembaca untuk memahami apa yang seharusnya terjaid di lapangan di dalam penanganan *irregularities* tersebut.

# Irregularity Management



## 5. OFFLOADED CARGO

Kata *offloaded cargo* digunakan untuk menggambarkan suatu kondisi barang yang dengan sengaja dihapus dari manifes barang atau diturunkan dari pesawat sebelum pesawat tersebut berangkat. Apabila ada barang yang *di-offload*, semua detail barang dan status *offload* harus dikirim melalui teleks ke semua station yang dijadwalkan untuk dilewati oleh barang tersebut, untuk memudahkan penanganan *irregurality* di tempat tujuan.

Prosedur penanganan yang penulis paparkan dibawah ini hanya dilakukan pada *offload* yang tidak terencana, karena kondisi *offload* ini biasa terjadi beberapa menit sebelum *estimate time of departure*. Adapun prosedur penanganan yang harus dilakukan oleh *cargo operation officer* adalah sebagai berikut:

- o Segera menginformasikan kepada staff *sales* dan reservasi untuk mengganti jadwal keberangkatan barang ke *flrst available flight*, serta meminta bantuan mereka untuk menginformasikan kepada pemilik barang bahwa barang tersebut belum dapat diberangkatkan sesuai jadwal karena alasan tertentu.
- o Mengirim teleks ke *intermediate* dan *destination Station* untuk menginformasikan bahwa barang yang dimaksud tidak dapat diberangkatkan karena suatu alasan. Apabila *Master Airway Bill* dari barang tersebut tidak sempat diturunkan dari pesawat, maka *transferring / destination Station* harus menahan dokumen dan menunggu barang yang *di-offload* diberangkatkan dari *origin /transit Station*.

- o Meminta *space controller staff* untuk menyediakan ruang untuk penerbangan berikutnya agar barang yang *di-offload* dapat segera diberangkatkan.
- o Memasukkan keterangan singkat ke dalam sistem komputer kargo Airlines "X" yang menyatakan bahwa barang tersebut *di-offload*.
- o Barang yang *di-offload* harus *di-booking* ulang atau dibuat menjadi beberapa pengiriman pada sistem komputer kargo Airlines "X".

Apabila dalam suatu pengiriman ternyata ada barang yang *di-offload* sebagian, maka *Master Airway Bill* yang asli harus pula disertakan bersamaan dengan pengiriman bagian pertama sampai ke tempat tujuan. Dan dalam pengiriman bagian-bagian berikutnya, harus disertakan pula salinan asli dari *Master Airway Bill* yang diberangkatkan pertama kali.

Apabila suatu pengiriman *di-offload* tanpa ada satu koli pun dari nomor *Airway Bill* tersebut yang diberangkatkan, maka dokumen *Master Airway Bill* harus pula diturunkan dari pesawat. Tetapi jika waktu terlalu mendesak sehingga tidak sempat menurunkan dokumen untuk pengiriman yang *di-offload*, maka segera menginformasikan kepada staff *cargo operation* baik di tempat *transit* atau tujuan terakhir.

Dari kedua jenis *offload* di atas, yang terbaik adalah *offload* yang direncanakan, karena hal tersebut akan lebih memudahkan kegiatan operasional di lapangan. Sebab besar kemungkinan barang yang direncanakan *offload* tersebut digabungkan menjadi satu dengan barang yang lain yang berstatus pasti berangkat.

Apabila barang yang direncanakan untuk *di-offload* tersebut diberangkatkan dan kondisi pesawat ternyata tidak memungkinkan, karena *over payload* ( muatan yang diangkut pesawat melebihi kemampuan ) atau *over baggage* ( kelebihan bagasi sehingga memerlukan ruang tambahan ), maka harus dilakukan pembongkaran di lapangan yang bisa mengakibatkan penundaan waktu keberangkatan pesawat.

## 6. DAMAGE

Singkatnya adalah perubahan kondisi luar dan atau kondisi dalam dari suatu paket, yang mungkin berakibat penurunan nilai barang. Kerusakan tersebut juga bermacam-macam jenisnya antara lain : *breakage, distortion and dents, deterioration, spoilage, wetness, fissures, splintering* dan sejenisnya. Selain itu, apabila ditemukan isi barang hilang sebagian atau seluruhnya dan diasumsikan atau terbukti bahwa hilang karena pencurian, maka dapat diidentifikasi dengan *evident damage*.

6.1 Kondisi dari *damaged cargo* dapat digolongkan menjadi 2 bagian yaitu sebagai berikut:

- o *Concealed damage*

Artinya adalah ketika isi dari suatu barang rusak atau menunjukkan adanya penurunan nilai tanpa terlihat secara langsung kerusakannya pada bagian luar pembungkus maka dapat diindikasikan sebagai *concealed damage*.

Umumnya *concealed damage* didapati ketika barang tersebut dibuka pembungkus luarnya untuk diperiksa oleh petugas bea cukai. Laporan kerusakan barang secara tertulis harus diminta dari petugas bea cukai apabila terjadi kerusakan dengan kondisi seperti dijelaskan diatas. Adapun pada saat pengecekan barang apabila terjadi *concealed damage*, harus pula disaksikan pula oleh *staff cargo operation* Airlines "X" dan *staff* gudang impor agar dapat dibuat laporan survei kerusakan barang.

o *Suspected damage*

Apabila dari kondisi suatu pengiriman barang, kerusakan isi barang tersebut dapat diketahui, maka haruslah diperiksa terlebih dahulu sebelum diambil oleh penerima barang. Dan laporan survei kerusakan barang haruslah dibuat. Adapun kondisi kerusakan yang termasuk kategori *suspected damage* antara lain suara berderit dari dalam ketika barang tersebut dipindahkan, terjadi kelembaban atau cairan yang keluar dari pembungkus luar barang.

o Pengklasifikasian *damage cargo*

Class	Index	Description
A	01	Loose or broken plate
A	02	Shrink wrap slightly broken
A	03	Crate slightly broken
A	04	Jammed
A	05	Re-taped
A	06	Broken and re-taped
A	07	Scratch or dent
A	08	Smudge
A	09	Slightly broken/torn
A	10	Leaning or collapse
B	01	Cracked
B	02	Wet
B	03	Bent or distortion
B	04	Decay
B	05	Mortality
B	06	Bundle loose
B	07	Bundle loose and broken
B	08	Middle broken
B	09	Crushed
B	10	Seams opened
B	11	Seams opened and content shortage
B	12	Indicator decolorize
B	13	Leakage
B	14	Serious broken and loose
B	15	Serious broken or torn
B	16	Serious broken by wet
B	17	Weight incorrect

6.2 Langkah penanganan *damage cargo* (hanya untuk item B1 1 dan B13)

- o Ketika barang ditemukan rusak, tindakan yang harus dilakukan :
- memperkirakan kerusakan yang terjadi
  - memperkirakan kemungkinan pengaruh kerusakan terhadap :
    - > keselamatan penerbangan

- > keselamatan *stctff* yang sedang bertugas
- > barang itu seridiri terhadap barang-barang yang lain
  - Bahkan barang tersebut harus disingkirkan dari pesawat, dari kontainer atau dari barang-barang yang lain apabila diperlukan.
- o Apabila kerusakan sudah ditetnukan di tempat asal barang, maka pengirim harus memeriksa dan membungkus ulang barang tersebut.
- o Apabila kerusakan barang ditemukan di teinpat tujuan akhir, maka pengecekan harus dilakukan dengan disaksikan oleh penerima barang, petugas bea cukai dan staff Airlines "X". Apabila kerusakan atau kehilangan ditemukan pada saat di pengawasan bea cukai, maka isi barang harus diperiksa dan dicatat oleh bea cukai.
- o Mengirim teleks IRP (*Irregurality Report* ) beserta detailnya ke tempat asal dan tempat transit barang.
- o Semua *Station* yang teriewati oleh barang tersebut harus memeriksa data-data penyebab kerusakan barang. Ketika membuat laporan, harus dinyatakan dengan jelas kapan dan dimana kerusakan tersebut ditemukan untuk memperkecil lingkup area penyelidikan.
- o Semua kebocoran cairan atau bubuk harus diperlakukan sebagai barang berbahaya sampai diketahui nama barang tersebut. Mekanik harus pula diberitahu apabila ada kerusakan semacam ini, terutama apabila kerusakan ditemukan di dalam pesawat, secepat mungkin agar dapat segera diambil tindakan untuk menangani kerusakan tersebut.