

## Kajian Penanganan Penyimpanan Special Cargo Human Remains di Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Shakila Ayshia Putri<sup>1</sup> Elfi Amir<sup>2</sup> Dian Anggraini Purwaningtyas<sup>3</sup>

Program Studi Operasi Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten, Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
Email: [pkila1804@gmail.com](mailto:pkila1804@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstrak

Peningkatan volume pengiriman kargo human remains di Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menuntut penanganan yang sesuai dengan standar prosedur dan etika layanan. Namun, berdasarkan observasi awal, ditemukan bahwa fasilitas penyimpanan khusus bagi kargo human remains (HUM) belum tersedia, sehingga menimbulkan potensi risiko etis dan operasional. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan On The Job Training. Analisis dilakukan menggunakan model implementasi George Edward III dengan fokus pada variabel komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun prosedur penanganan telah dijalankan, keterbatasan fasilitas menjadi hambatan utama dalam memberikan layanan yang sesuai standar. Kesimpulannya, perlu dilakukan pengembangan fasilitas ruang penyimpanan khusus serta peningkatan standar prosedur untuk menjamin pelayanan kargo human remains yang aman, etis, dan profesional.

**Kata Kunci:** Special Cargo Human Remains, Standar Operasional Prosedur (SOP), Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memanfaatkan peluang bisnis strategis dalam pelayanan di terminal kargo. Berdasarkan data kalkulasi kargo tahun 2024 di Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya tercatat total 51.009 ton/tahun, dengan rincian total 8.632 ton/tahun kargo kedatangan dan 42.371 ton/tahun kargo keberangkatan, di mana 0,36% atau 185.104 kg/tahun adalah kargo jenazah (*Human Remains*). Berdasarkan data tersebut, dalam satu hari terminal kargo domestik memperoleh rata-rata total 139 ton/hari. Sejalan dengan data tersebut, dapat dilihat bahwa kebutuhan masyarakat terhadap jasa transportasi udara semakin tinggi. Industri kargo di Indonesia menjadi salah satu pilar penting bagi perekonomian negara, sehingga sektor ini memiliki potensi berkembang dan membuka peluang yang besar (Fradana et al., 2024) Proses penanganan dan pelayanan pengiriman kargo dibedakan berdasarkan jenisnya, yaitu *general cargo* dan *special cargo*. Menurut (Anggraeni et al., 2022), *general cargo* seperti pakaian, peralatan olahraga, dan lain sebagainya tidak memerlukan penanganan khusus, tetapi kemasan yang digunakan harus sesuai dengan aturan agar tidak melebihi batas daya tampungnya. Sementara, *special cargo* berupa *Live Animals* (AVI), *Perishable Goods* (PER), *Human Remains* (HUM), *Valuable Goods* (VAL), *Strongly smelling goods*, *Dangerous Goods* (DG), serta *Outsized and Heavy Cargo* masing-masing memerlukan penanganan khusus sesuai standarnya untuk menjamin keamanan, integritas dan etika pengiriman. Salah satu jenis *special cargo* yang memerlukan penanganan khusus adalah *Human Remains* yang memiliki sensitivitas tinggi terkait aspek etika, regulasi, dan kenyamanan pengguna jasa. Proses penanganan kargo jenazah melibatkan serangkaian prosedur mulai dari penerimaan, pemeriksaan dokumen dan fisik, hingga penyimpanan sementara sebelum pengiriman.

Saat ini, fasilitas yang sudah tersedia di gudang kargo terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda untuk penanganan *special cargo* hanya terdapat ruang khusus penyimpanan *Valuable Goods* (VAL) dan *Dangerous Goods* (DG) beserta alat kelengkapan pertolongan pertama seperti APAR, bak berisi pasir, dan toren berisi air. Namun, berdasarkan observasi awal dan informasi yang diperoleh, fasilitas ruang khusus untuk penyimpanan *special cargo human remains* belum tersedia. Kondisi ini berpotensi menimbulkan beberapa permasalahan, antara lain penempatan yang tidak terpisah dapat mengurangi rasa hormat terhadap jenazah dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi personel maupun pengguna jasa lainnya, mengantisipasi kemungkinan risiko kontaminasi silang antara zat pengawet jenazah terhadap kargo lain, ketiadaan ruang fasilitas khusus dapat menghambat kelancaran operasional terutama saat volume kargo padat sehingga mengurangi kualitas pelayanan yang diharapkan dari keluarga atau pihak pengirim. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 29 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7047-2004 mengenai Terminal Kargo Bandar Udara sebagai Standar Wajib, Bab 8, menyarankan perlunya fasilitas penyimpanan yang memadai bagi jasad manusia. Mengingat pentingnya penanganan *special cargo human remains* yang sesuai standar, etika, dan regulasi, serta adanya kesenjangan fasilitas yang ditemukan, maka penelitian ini menjadi krusial. Kajian mendalam mengenai implementasi standar prosedur dan kondisi fasilitas penyimpanan *human remains* di Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Internasional Juanda diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan dan pemenuhan standar operasional.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana implementasi standar prosedur penanganan kargo *human remains* di Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya? Bagaimana kondisi fasilitas penyimpanan kargo *human remains* di Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya saat ini? Dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bab 1 Pasal 1 Ayat 23, yang dimaksud dengan Kargo adalah setiap barang yang diangkut oleh pesawat udara termasuk hewan dan tumbuhan selain pos, barang kebutuhan pesawat selama penerbangan, barang bawaan, atau barang yang tidak bertuan. (Indonesia, 2009) Menurut (IATA, 2025), kargo dibedakan menjadi dua, yaitu: *general cargo* berupa barang yang tidak memerlukan penanganan khusus, namun tetap harus memenuhi persyaratan dan aspek keamanan yang ditetapkan; *special cargo* barang yang memerlukan penanganan khusus (*special handling*). Jenis barang ini pada dasarnya dapat diangkut melalui angkutan udara dan harus memenuhi persyaratan dan penanganan khusus yang ditetapkan oleh IATA dan pengangkut. Salah satu yang termasuk *special cargo* yaitu *Human Remains* (HUM) yang mengacu pada mayat manusia. Kategori HUM dibagi menjadi dua yaitu *Uncremated in coffin* berupa mayat yang masih berbentuk jasad yang diangkut dengan menggunakan peti jenazah, serta *Cremated* yaitu jenazah yang sudah berupa abu (*ashes*) dan biasanya dikirim dengan menggunakan kotak guci atau kotak kayu.

Penelitian mengenai penanganan *special cargo human remains* banyak dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, diantaranya yaitu: Penelitian I oleh Melan Sela Puspitasari (2023) dengan judul "Penanganan Pengiriman *Special Cargo Human Remains* / Jenazah Pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali". Penelitian ini mengidentifikasi bahwa penanganan pengiriman jenazah sebagai *special cargo* memerlukan prosedur yang terstruktur dan perhatian lebih. Proses penanganan terdiri dari tiga tahap utama: tahap persiapan, tahap proses penanganan, tahap akhir. Penelitian ini juga mengidentifikasi adanya hambatan, seperti ketidaksesuaian dokumen yang diserahkan oleh keluarga dan kendala teknis seperti keterlambatan penerbangan atau keterbatasan ruang kargo. Solusi yang diterapkan meliputi peningkatan koordinasi antar pihak terkait dan pelatihan operasional bagi staf. (Puspitasari,

2023) Penelitian II oleh Muhammad Ridho Feby Firnanda, Djoko Widagdo (2024) dengan judul "Analisis Kinerja Empu dalam Melaksanakan Prosedur *Incoming Internasional Cargo Human Remains* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang". Penelitian ini memberikan bukti bahwa petugas EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara) sudah melakukan pekerjaannya sesuai SOP dari hasil kinerja selama proses *Incoming Internasional Human Remain* di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, namun terkendala informasi dan dokumen saat pengambilan kargo. Solusi yang dapat dilakukan dari pihak EMPU harus memberikan informasi apa saja persyaratan dan dokumen yang diperlukan saat pengambilan kargo. (Ridho et al., 2024) Penelitian III oleh Erangga Fradana, Faiz Albana (2024) dengan judul "Penanganan Special Cargo Domestik Oleh Unit Cargo Service Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang". Penelitian ini mengidentifikasi bahwa penanganan *special cargo* domestik di Terminal Kargo Semarang dapat di definisikan dalam penanganan barang kargo yang harus ditangani secara khusus atau ditangani pada saat di luar jam operasional. Pengeluaran barang kargo jenis komoditi (*live animal, perishable, marine product*) harus dilakukan oleh personil/petugas yang mempunyai kompetensi dibidangnya.(Fradana et al., 2024)

## **METODE PENELITIAN**

Penulisan artikel ilmiah ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi langsung di Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya mengenai kegiatan penanganan serta penyimpanan kargo *human remains*, wawancara berdasarkan Teori Eksplorasi Model Implementasi Kebijakan George Edward III dalam Perspektif Segitiga Analisis Implementasi, dan dilengkapi dengan beberapa dokumentasi berupa arsip, dokumen, dan peraturan terkait seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) kargo *human remains*, tata letak Terminal Kargo Domestik, serta data pengiriman kargo *human remains* pada periode Oktober 2024 hingga Januari 2025 sebagai penguat data. Selanjutnya, dilakukan pengkajian dan membandingkan dengan penelitian terdahulu yang relevan mengenai faktor yang mempengaruhi penanganan penyimpanan kargo *human remains* untuk dapat diterapkan inovasi terbaru yang mendukung kelancaran penanganan penyimpanan kargo *human remains* di Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 29 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7047-2004 mengenai Terminal Kargo Bandar Udara sebagai Standar Wajib.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Standar Prosedur Penanganan Kargo *Human Remains***

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, proses pengiriman kargo jenazah (*human remains*) yaitu sebagai berikut:

1. Penerimaan *Human Remains* (HUM) dari *Regulated Agent* (RA) HUM dikirimkan dari RA lalu diterima oleh petugas terminal kargo. RA wajib menyerahkan dokumen wajib berkaitan dengan kargo *Human Remains* (HUM), seperti:
  - a. Foto KTP Jenazah
  - b. Foto KTP Penerima di Bandar Udara Tujuan
  - c. Foto KTP Pendamping dan Kode *Booking* Tiket Pendamping
  - d. Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit
  - e. Surat Keterangan Pengawetan Jenazah dari Rumah Sakit
  - f. Surat Keterangan Krematorium (untuk abu mayat)
  - g. Surat Keterangan Pemetian Jenazah

- h. Surat Keterangan dari Kepolisian
- i. Surat Keterangan Izin Angkut dari Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP)
2. Pemeriksaan *Human Remains* (HUM) oleh petugas *Aviation Security* (AVSEC) dan verifikasi dokumen. Petugas AVSEC memeriksa dokumen serta keamanan fisik peti jenazah. Berdasarkan ketentuan *International Air Transport Association* (IATA) mengenai pengemasan *Human Remains* (HUM) harus menggunakan peti jenazah yang layak dan tertutup rapat/kedap sehingga terhindar dari kebocoran bahan pengawet jenazah.
3. *Acceptance Process*. Petugas kargo melakukan proses penimbangan peti jenazah, kemudian melakukan pencatatan data dan pencetakan dokumen *Air Waybill*, lalu diberi label khusus.
4. Penyimpanan Sementara. Kargo *Human Remains* (HUM) kemudian disimpan sementara di dalam gudang menunggu jadwal pengiriman. Kargo diletakkan di atas *pallet* dan bersebelahan dengan barang kargo lainnya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, saat ini belum tersedia ruang khusus penyimpanan kargo *Human Remains* (HUM).
5. Proses pengiriman. Kargo *Human Remains* (HUM) kemudian diangkut menggunakan kereta jenazah/*Baggage Cargo Cart* (BCC) yang ditarik dengan *Baggage Towing Tractor* (BTT). Selanjutnya proses serah terima kargo oleh pihak *ground handling / airlines* untuk proses pengiriman.

### **Kondisi Fasilitas Penyimpanan Kargo *Human Remains***

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan *On The Job Training* di unit Terminal Inspektor *Cargo* dan hasil wawancara dengan *Cargo Service Officer*, saat ini di Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya belum memiliki fasilitas ruang khusus penyimpanan kargo jenazah (*human remains*) yang dapat digunakan untuk menyimpan jenazah sebelum dikirim menggunakan pesawat udara. Hal ini menjadi kendala dalam penyimpanan kargo *human remains* di terminal kargo khususnya saat pengiriman barang kargo sedang padat. “Untuk saat ini fasilitas khusus untuk penempatan di terminal kargo domestik belum ada.” (AG) “Kendala secara teknis saat barang kargo gencu ramai, maka penempatan kargo HUM agak kesulitan sehingga dicarikan tempat-tempat yang memadai bahkan bisa ditempatkan di teras belakang warehouse & saat penyimpanan kargo jenazah hanya ditaruh di atas pallet & dilantai bersama barang-barang lainnya.” (WS) Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 29 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7047-2004 mengenai Terminal Kargo Bandar Udara sebagai Standar Wajib dan *International Air Transport Association* (IATA) pada *Airport Handling Manual* (AHM) 333: *Handling of Human Remains*, yang menjelaskan adanya ruang penyimpanan kargo jenazah yang terkontrol keamanan, kebersihan, serta kondisi suhu ruangan. Ditemukan beberapa kargo jenazah yang disimpan di dalam gudang kargo tidak rapi dan tertib, hanya diletakkan di atas palet dan bercampur dengan kargo lainnya. Hal ini dapat mengganggu alur pergerakan personel *ground handler*, seperti operasional kendaraan *forklift* yang membutuhkan area manuver luas, serta memungkinkan adanya potensi tercemarnya zat kimia dari pengawet kargo *human remains*.



**Gambar 1. Penyimpanan Kargo *Human Remains***

## **Analisis Implementasi Prosedur Penanganan *Human Remains* Berdasarkan Model Implementasi George Edward III**

Model ini memiliki fokus pada empat variabel utama, yaitu:

1. Komunikasi: pelaksanaan komunikasi dan koordinasi di Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menurut narasumber dilakukan antara petugas, maskapai, serta keluarga. Tujuan implementasi standar prosedur pada aspek ini yaitu untuk memastikan seluruh petugas dapat memahami dan menjalankan prosedur. Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah diketahui oleh petugas tetapi belum terdapat prosedur khusus untuk urgensi penanganan kargo *human remains* di internal terminal kargo.
2. Sumber daya: ketersediaan fasilitas penanganan *special cargo* belum tersedia sepenuhnya. Saat ini hanya terdapat ruang khusus penyimpanan *Valuabkle Goods* dan *Dangerous Goods*. Tetapi khusus ruang penyimpanan kargo *human remains* belum tersedia. Dengan demikian, pengelola Terminal Kargo Domestik perlu melakukan inovasi pengembangan pemenuhan fasilitas *special cargo* untuk menunjang kelancaran operasional dan kepuasan pengguna jasa.
3. Disposisi: dalam menjalankan prosedur, para petugas telah berupaya melakukan sesuai langkah – langkah untuk menempatkan kargo *human remains* terpisah dari kargo lainnya, meskipun tidak pada ruang penyimpanan khusus. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh narasumber pada sesi wawancara. "*Langkah-langkah untuk memastikan kita selalu koordinasi dengan petugas checker agar menempatkan kargo HUM secara terpisah agar tidak bercampur dengan barang lainnya.*" (WS) "*Dengan menempatkan kargo HUM di area terpisah dengan marka "HUM".*" (AG) Tujuan implementasi standar prosedur pada aspek ini yaitu menuntut profesionalisme dan kepatuhan pelaksana terhadap prosedur. Berkaitan dengan hal tersebut, para petugas telah melaksanakan standar prosedur sebagaimana mestinya, meskipun dengan fasilitas yang terbatas.
4. Struktur birokrasi : dalam pelaksanaan penanganan kargo *human remains* di Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan sebagai pedoman acuan kegiatan operasional. Berdasarkan hasil observasi, standar prosedur pengiriman dan penerimaan kargo secara umum telah dimiliki oleh internal terminal kargo. Standar prosedur dijalankan oleh petugas terminal kargo dengan pengawasan *Cargo Service Officer*.

Menurut Edwards, G. C. (1980), capaian hasil implementasi dikatakan berhasil jika keempat variabel terpenuhi sempurna, sebab keempat variabel tersebut saling berkaitan. Pada penelitian ini, para pelaksana sudah mengetahui apa yang harus dilakukan, struktur birokrasi jelas dan menghasilkan koordinasi yang baik, tetapi tidak didukung dengan adanya sumber daya yang lengkap, maka implementasi kebijakan standar prosedur masih dikatakan gagal. Untuk mencapai keberhasilan tersebut, maka pihak pengelola Terminal Kargo Domestik perlu melakukan pengembangan inovasi terkait fasilitas penanganan penyimpanan kargo *human remains* guna melengkapi keempat variabel di atas.

## **KESIMPULAN**

Prosedur penanganan kargo *human remains* (HUM) di Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya mengacu pada standar prosedur terminal kargo secara umum mulai proses penerimaan dari *Regulated Agent*, pemeriksaan keamanan, penyimpanan, hingga pengiriman kargo HUM. Namun, belum terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang mengatur secara spesifik penanganan kargo *human remains*. Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memiliki beberapa fasilitas untuk *special cargo*, yaitu fasilitas ruang penyimpanan untuk *Valuable Goods* (VAL) dan *Dangerous*

*Goods* (DG) beserta alat kelengkapan pertolongan pertama. Namun, fasilitas khusus untuk penyimpanan kargo *human remains* belum tersedia. Kargo *human remains* diletakkan di area gudang umum, bahkan saat gudang penuh kargo diletakkan di area terbuka tanpa kontrol suhu. Hal ini berisiko terhadap aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan pengguna jasa, serta tidak sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 29 Tahun 2005 tentang Penerimaan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7047-2004 mengenai Terminal Kargo Bandar Udara sebagai Standar Wajib dan *Airport Handling Manual* (AHM) 333: *Handling of Human Remains*.

Penulis menyarankan untuk penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan *special cargo human remains* oleh pengelola Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, khususnya mengenai proses penyimpanan *special cargo human remains* pada fasilitas ruang khusus. *Team Commercial and Building* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya perlu segera merancang penyediaan fasilitas ruang khusus penyimpanan *special cargo human remains* yang memenuhi standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Fasilitas ini juga sebaiknya dilengkapi dengan sistem pendingin dan pengaman sesuai regulasi internasional dan nasional. Sebagai referensi, penelitian ini terbatas pada metode penelitian yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga memberikan hasil berupa analisa. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan menggunakan metode penelitian lainnya seperti metode campuran (kualitatif dan kuantitatif) untuk mengukur tingkat kepuasan layanan pengguna jasa, maupun menggunakan metode studi kasus untuk mengkaji perbandingan dengan bandar udara lainnya yang telah memiliki fasilitas penyimpanan kargo *human remains* yang memadai.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraeni, F., Fauziah, S., Studi, P., Manajemen, D.-I., Udara, T., Teknologi, S. T., & Abstrak, K. (2022). Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Pt.Gapura Angkasa Mengenai Penanganan Special Cargo Di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang (Srg). *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, 5(2), 2460–1454.
- Fradana, E., Albana, F., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2024). *Penanganan Special Cargo Domestik Oleh Unit Cargo Service Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang*. 4.
- IATA. (2025). *IATA Special Cargo Operations 2025 Strategic Priorities Report*.
- Indonesia, K. (2009). *Undang-Undang RI No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. 19(19), 19.
- Puspitasari, M. S. (2023). *Penanganan Pengiriman Special Cargo Human Remains / Jenazah pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali*.
- Ridho, M., Firnanda, F., & Widagdo, D. (2024). Analisis Kinerja Empu Dalam Melaksanakan Prosedur Incoming Internasional Cargo Human Remains di Pt Angkasa Pura Logistik Cabang Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Journal of Creative Student Research*, 2(4), 233–243.