

**PENINGKATAN KINERJA STAFF *PASSENGER HANDLING*
DALAM PENANGANAN KURSI RODA BAGI LANSIA OLEH
PT. JAS AREA KEDATANGAN INTERNASIONAL DAN
DOMESTIK DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 29 September – 29 November 2025**



Disusun Oleh :

ANGGA PRATAMA WIDYANTORO
NIT. 30623003

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**PENINGKATAN KINERJA *STAFF PASSENGER HANDLING*
DALAM PENANGANAN KURSI RODA BAGI LANSIA OLEH
PT. JAS AREA KEDATANGAN INTERNASIONAL DAN
DOMESTIK DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 29 September – 29 November 2025**



Disusun Oleh :

ANGGA PRATAMA WIDYANTORO
NIT. 30623003

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENINGKATAN KINERJA *STAFF PASSENGER HANDLING* DALAM
PENANGANAN KURSI RODA BAGI LANSIA OLEH PT. JAS AREA
KEDATANGAN INTERNASIONAL DAN DOMESTIK DI
BANDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI

Oleh:

ANGGA PRATAMA WIDYANTORO
NIT. 30623003

Laporan *On the Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk
menjadi syarat menyelesaikan mata kuliah *On the Job Training* (OJT).

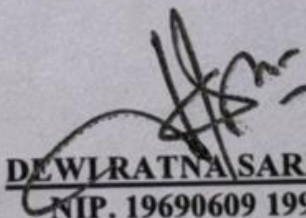
Disetujui Oleh:

Supervisor/OJT1



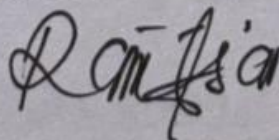
PUTU SENA KARYANTO
NIK. 02009525

Dosen Pembimbing



DEWL RATNA SARI, S.E., M.M.
NIP. 19690609 199303 2 002

Mengetahui,
Section Head Commercial Training



RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 25 bulan November tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

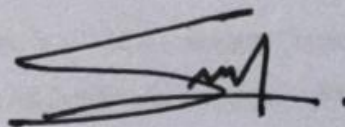
Tim Penguji,

Ketua



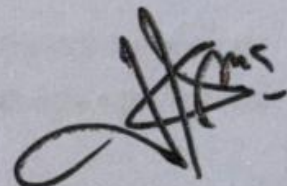
RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

Sekretaris



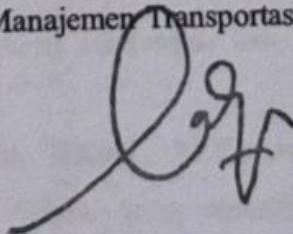
PUTU SENA KARYANTO
NIK. 02009525

Anggota



DEWI RATNA SARI, S.E.M.M.
NIP. 19690609 199303 2 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

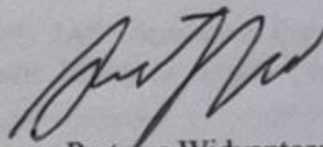
Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan On the Job Training (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, serta menyusun laporan dengan judul “Peran Petugas PT JAS Services sebagai Penghubung Informasi bagi Penumpang dengan Kebutuhan Khusus di Area Kedatangan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai” sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX Politeknik Penerbangan Surabaya.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan selama pelaksanaan OJT dan penyusunan laporan ini.

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan arahan dalam pelaksanaan kegiatan OJT.
2. Bapak Muhammad Fachrul, selaku General Manager OPS East Area, yang telah memberikan persetujuan serta dukungan penuh terhadap pelaksanaan OJT di wilayah operasionalnya.
3. Bapak Adi Purnama, selaku Manager Terminal PT JAS Airport Services Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan OJT di lingkungan PT JAS.
4. Bapak Putu Sena Karyanto, selaku Supervisor Services PT JAS, yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan selama pelaksanaan kegiatan OJT.
5. Ibu Lady Slik Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara, yang senantiasa memberikan dukungan, arahan, dan motivasi kepada seluruh taruna.

6. Ibu Dewi Ratna Sari, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, nasihat, serta koreksi yang konstruktif dalam penyusunan laporan ini.
 7. Kedua orang tua tercinta, Ibnu Widyantoro, S.H. dan Ibunda Dwi Sulistyowati, serta keluarga saya yang selalu memberikan kasih sayang, doa, semangat, serta dukungan moral dan materiil selama proses pendidikan dan pelaksanaan OJT.
 8. Seluruh staf PT JAS Services dan Lost and Found, yang telah memberikan pengalaman berharga, bantuan, serta kerja sama yang baik selama penulis menjalani kegiatan OJT.
 9. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Penerbangan Surabaya, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan dukungan selama masa perkuliahan.
 10. Rekan-rekan Taruna Program Studi Manajemen Transportasi Udara, yang selalu saling mendukung, berbagi pengalaman, dan menjaga kebersamaan selama kegiatan berlangsung.
 11. Semua pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan, motivasi, serta dukungan dalam penyelesaian laporan ini.
- Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan laporan ini di masa mendatang.

Bali, 25 November 2025



Angga Pratama Widyantoro
NIT. 30623003

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Manfaat.....	3
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	4
2.1 Sejarah Singkat.....	4
2.1.1 PT Jasa Angkasa Semesta	4
2.1.2 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	6
2.2 Data Umum	8
2.3 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)	10
2.3.1 Unit Struktur Organisasi Lost and Found PT JAS DPS	13
BAB III PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	16
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	16
3.1.1 Wilayah Kerja	17
Gambar 3. 1 Penumpang Sriwijaya Air asal Jakarta menggunakan Aviobridge di Kedatangan Domestik	17
Gambar 3.2 Penumpang Lansia Berkebutuhan Khusus dari Maskapai Jetstar asal Australia tiba di Area Kedatangan Internasional	20
Gambar 3.3 Staf Passenger Handling dari PT. JAS Membantu Penumpang dari Maskapai Malaysia Airlines asal Malaysia dalam Pembuatan <i>All Indonesia Account</i>	21
Gambar 3.4 Tampilan Website All Indonesia	21
Gambar 3.5 Loker Pembayaran Visa On Arrival di Kedatangan Internasional	22
Gambar 3.6 Penumpang Lansia dari maskapai Qatar asal Dubai Menggunakan Kursi Roda di Area Imigrasi.....	23
Gambar 3.7 Penumpang Lansia dari maskapai Malaysia Airlines asal Malaysia Menggunakan Kursi Roda di Area Bagasi	24
Gambar 3.8 Penumpang Lansia dari Maskapai Singapore Airlines asal Australia	

	Menggunakan Kursi Roda di Area Customs	25
3.2	Jadwal Pelaksanaan On The Job Training.....	25
	Tabel 3.1 Shift Kerja OJT.....	26
3.3	Tinjauan Teori	28
3.3.1	Bandar Udara.....	28
3.3.2	Unit Passenger Handling	29
	Gambar 3.9 Kantor Services di Bandara Ngurah Rai.....	29
3.3.3	Aviobridge	30
3.3.4	Penumpang	31
3.3.5	Bagasi	32
3.3.6	Imigrasi dan Bea Cukai (Customs).....	33
3.3.7	Baggage Claim	34
3.3.8	Unit Lost and Found.....	36
	Gambar 3.10 Kantor Baggage Service Lost and Found di Bandara Ngurah Rai ..	36
3.3.9	Peningkatan Kinerja Staf <i>Passenger Handling</i>	37
	Tabel 3.2 SOP <i>Job Desk Services</i> PT JAS.....	38
3.3.10	Penanganan Kursi Roda bagi Lansia di Staff Passenger Handling.....	39
3.3.11	Kedatangan Internasional dan Domestik di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	40
3.3.12	Peran dan Pentingnya Unit Passenger Handling dalam Operasional Bandara	41
3.4	Permasalahan dalam Penanganan Kursi Roda pada Kedatangan Domestik dan Internasional.....	42
3.4.1	Permasalahan di Kedatangan Domestik	44
	Gambar 3.11 Denah Area Kedatangan Domestik dan Jarak ke Parkir Reguler....	44
	Gambar 3.12 Penumpang Keluar Pada Area Bandara.....	45
	Gambar 3.13 Penumpang Menyebrang Ke Arah Area Tempat Parkir.....	46
	Gambar 3.14 Jalur Lurus Menuju Area Parkir	46
	Gambar 3.14 Penumpang Menaiki Lift	47
	Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Kamis, 20 November 2025)	47
	Gambar 3.15 Penumpang Membelok ke Arah Kiri Menuju Area Parkir.....	48
	Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Kamis, 20 November 2025)	48
	Gambar 3.16 Area Parkir Bandara I Gusti Ngurah Rai	49
	Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Kamis, 20 November 2025)	49
	Gambar 3.17 Proses turunnya penumpang domestik asal Jakarta melalui garbarata pada penerbangan maskapai Trans Nusa.....	49
	Gambar 3.18 <i>Wheelchair</i> yang Tersedia	51

Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Minggu, 23 November 2025).....	51
3.4.2 Permasalahan di Kedatangan Internasional	51
Gambar 3.19 Melayani Penumpang Asal China yang Kurang Mahir Berbahasa Inggris berasal dari Maskapai Cathay Pacific	52
Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Kamis, 20 November 2025)	52
Gambar 3.20 Antri Panjang di Imigrasi Bersama Penumpang Lansia dari penerbangan Qatar asal Dubai.....	53
3.5 Penyelesaian untuk Meningkatkan Kinerja Staf Passenger Handling	53
3.5.1 Penyelesaian di Kedatangan Domestik.....	53
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
4.1 Kesimpulan	61
4.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum PT Jasa Angkasa Semesta .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Profil Perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Shift Kerja OJT.....	26
Tabel 3.2 SOP <i>Job Desk</i> Services PT JAS.....	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.3 Logo PT JAS	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT. JAS Kantor Cabang Bandar I Gusti Ngurah Rai	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Aviobridge di Kedatangan Domestik	17
Gambar 3.2 Area Kursi Roda di Kedatangan Internasional.....	20
Gambar 3.3 Staf Passenger Handling Membantu Penumpang dalam Pembuatan <i>All Indonesia Account</i>	21
Gambar 3.4 Tampilan Website All Indonesia	21
Gambar 3.5 Loker Pembayaran <i>Visa On Arrival</i> di Kedatangan Internasional	22
Gambar 3.6 Pendampingan Penumpang Lansia Menggunakan Kursi Roda di Area Imigrasi	23
Gambar 3.7 Pendampingan Penumpang Lansia Menggunakan Kursi Roda di Area Bagasi.....	24
Gambar 3.8 Pendampingan Penumpang Lansia Menggunakan Kursi Roda di Area Customs.....	25
Gambar 3.9 Kantor Services di Bandara Ngurah Rai.....	29
Gambar 3.10 Kantor Baggage Service Lost and Found di Bandara Ngurah Rai ..	36
Gambar 3.11 Denah Area Kedatangan Domestik dan Jarak ke Parkir Reguler.....	44
Gambar 3.12 Penumpang Keluar Pada Area Bandara	45
Gambar 3.13 Penumpang Menyebrang Ke Arah Area Tempat Parkir.....	46
Gambar 3.14 Jalur Lurus Menuju Area Parkir	46
Gambar 3.14 Penumpang Menaiki Lift	47
Gambar 3.15 Penumpang Membelok ke Arah Kiri Menuju Area Parkir.....	48
Gambar 3.16 Area Parkir Bandara I Gusti Ngurah Rai	49
Gambar 3.17 Proses turunnya penumpang domestik melalui garbarata.....	49
Gambar 3.18 Wheelchair yang Tersedia	51
Gambar 3.19 Melayani Penumpang Asal China yang Kurang Mahir Berbahasa Inggris	52
Gambar 3.20 Antri Panjang di Imigrasi Bersama Penumpang Lansia Kedatangan Internasional	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan lembaga pendidikan tinggi kedinasan di bawah naungan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia di bidang penerbangan. Sebagai institusi yang berorientasi pada profesionalitas dan kompetensi global, Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki visi untuk menjadi lembaga pendidikan penerbangan kelas dunia yang mampu mencetak lulusan yang unggul, disiplin, serta memiliki daya saing tinggi di tingkat nasional maupun internasional.

Salah satu program studi yang ada di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Manajemen Transportasi Udara (MTU). Program ini bertujuan untuk mencetak tenaga ahli yang memahami secara komprehensif tentang operasional, manajemen, serta pelayanan transportasi udara. Dalam mendukung proses pembelajaran yang berorientasi pada keseimbangan antara teori dan praktik, setiap taruna diwajibkan untuk mengikuti program *On The Job Training* (OJT). Melalui kegiatan ini, taruna dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh di lingkungan kerja nyata dan memahami sistem operasional bandar udara secara langsung.

Pelaksanaan kegiatan OJT bagi penulis dilaksanakan di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS), sebuah perusahaan ground handling terkemuka yang menyediakan berbagai layanan penerbangan, termasuk pelayanan kepada penumpang berkebutuhan khusus (*special needs passengers*). PT JAS berperan penting dalam menjembatani komunikasi antara penumpang dengan berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan penerbangan, baik maskapai, otoritas bandara, maupun instansi pemerintah seperti imigrasi dan bea cukai.

Dalam pelaksanaannya, petugas services PT JAS memiliki tanggung jawab utama untuk memberikan asistensi dan memastikan kenyamanan penumpang dengan kebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas fisik,

tuna netra, tuna rungu, lansia, ibu hamil, maupun penumpang dengan keterbatasan mobilitas. Salah satu fungsi vital petugas adalah menjadi penghubung informasi (*information liaison*) antara penumpang dan seluruh tahapan proses kedatangan di bandara. Petugas tidak hanya membantu dalam proses fisik seperti pendorongan kursi roda, tetapi juga memberikan informasi penting yang berkaitan dengan prosedur imigrasi, pengambilan bagasi, dan pemeriksaan bea cukai.

Namun, berdasarkan hasil observasi selama kegiatan OJT di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, masih terdapat beberapa tantangan dalam penyampaian informasi kepada penumpang dengan kebutuhan khusus. Penumpang dengan keterbatasan penglihatan atau pendengaran sering kali mengalami kesulitan dalam memahami arahan visual dan audio yang umum digunakan di bandara. Dalam kondisi seperti ini, peran aktif petugas PT JAS Services menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa penumpang tetap mendapatkan pelayanan informasi yang jelas, aman, dan ramah.

Melalui pendekatan komunikasi interpersonal yang efektif, empati, serta pemahaman terhadap karakteristik setiap penumpang, petugas JAS berkontribusi besar dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang inklusif dan manusiawi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai peran petugas PT JAS Services sebagai penghubung informasi bagi penumpang dengan kebutuhan khusus di area kedatangan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas, kendala yang dihadapi dalam proses penyampaian informasi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus. Dengan demikian, laporan ini tidak hanya menjadi bentuk dokumentasi kegiatan OJT, tetapi juga dapat menjadi masukan yang konstruktif bagi peningkatan pelayanan di lingkungan PT JAS dan industri penerbangan pada umumnya.

Adapun pelaksanaan kegiatan OJT ini berlandaskan pada ketentuan dan regulasi sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 Tahun 2016 tentang Program Keselamatan Penerbangan Nasional;
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2017 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 tentang Bandar Udara (Aerodromes);
4. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 481 Tahun 2012 tentang Lisensi Personel Fasilitas Keamanan Penerbangan;
5. Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP-2014 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan.

1.2. Maksud dan Manfaat

Manfaat dari pelaksanaan OJT ini adalah sebagai berikut:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan taruna mengenai proses pelayanan penumpang berkebutuhan khusus serta peran penting petugas PT JAS Services dalam mendukung kelancaran operasional di area kedatangan.
2. Mengembangkan keterampilan praktis dan analitis taruna dalam menghadapi situasi nyata di lapangan, khususnya dalam memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan sesuai dengan standar operasional.
3. Meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan bekerja sama dengan unit kerja lain di lingkungan bandar udara.
4. Memberikan pengalaman kerja langsung yang dapat dijadikan bekal untuk menghadapi dunia profesional di bidang transportasi udara setelah menyelesaikan pendidikan.

BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 PT Jasa Angkasa Semesta



Tabel 2. 1 Logo PT Jasa Angkasa Semesta

PT Jasa Angkasa Semesta (*JAS Airport Services*) merupakan perusahaan perintis dan pemimpin pasar dalam industri jasa pendukung kebandarudaraan di Indonesia. Didirikan pada 8 Juni 1984, perusahaan ini merupakan hasil dari prakarsa strategis perusahaan patungan (*joint venture*) antara PT Indonesia Transport & Air Services (IATS) dan Singapore Airport Terminal Services (SATS). Tujuan utama pendiriannya adalah untuk menyediakan layanan penanganan pesawat terbang dengan standar internasional, bertepatan dengan peresmian operasional Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Sebuah tonggak penting dalam pengembangan bisnis terjadi pada tahun 2000, saat perusahaan mengakuisisi bisnis penanganan kargo dan pergudangan dari Cardig Air, sebuah langkah yang secara signifikan memperkuat portofolio layanan kargonya.

Memasuki era 2000-an, PT JAS melalui serangkaian proses restrukturisasi korporat yang fundamental. Pada tahun 2002, perusahaan melakukan divestasi saham di beberapa entitas,

termasuk PT Jasapura Angkasa Boga dan PT JAS Aero-Engineering Services, kepada PT Cardig International. Pada bulan Juli di tahun yang sama, perusahaan berhasil mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Surabaya (BES) dan resmi berstatus sebagai perusahaan publik. Ekspansi bisnis berlanjut pada tahun 2003 melalui pendirian kembali PT JAS Aero-Engineering Services, sebuah perusahaan patungan bersama Singapore Airlines Engineering yang berfokus pada bisnis pemeliharaan pesawat terbang (Maintenance, Repair, and Overhaul/MRO).

Struktur kepemilikan saham perusahaan mengalami perubahan yang cukup signifikan pada tahun-tahun berikutnya. Pada Februari 2004, SATS memperkuat posisinya dengan kepemilikan saham sebesar 49,79%. Puncaknya, pada tahun 2009, mayoritas saham perusahaan dialihkan kepada PT Cardig Aero Services Tbk (CAS Group). Perubahan tersebut kemudian diikuti oleh keputusan strategis perusahaan untuk kembali menjadi perusahaan tertutup (*go private*) dan menghentikan pencatatan sahamnya di Bursa Efek Indonesia (*delisting*) pada bulan Desember 2009. Perusahaan yang sebelumnya dikenal dengan nama PT Cardig Aero Services Tbk (CAS Group) tersebut kini telah berganti nama menjadi PT Cahaya Aero Services Tbk sebagai bagian dari transformasi identitas korporasi dan penyesuaian arah strategis perusahaan.

Meskipun tidak lagi berstatus sebagai perusahaan publik, PT JAS terus menunjukkan komitmen tinggi terhadap inovasi dan peningkatan kualitas layanan. Pada tahun 2019, perusahaan memperkuat layanan premiumnya dengan meresmikan lounge eksklusif di Bandara Internasional Kertajati. Pada tahun yang sama, perusahaan meluncurkan dua inovasi digital utama: aplikasi Cargo Mobile yang dirancang untuk memudahkan pelanggan melacak status kargo secara real-time, serta aplikasi *Airport Special Assistance* (ASA). Melalui aplikasi ASA, perusahaan bermitra

dengan berbagai platform digital untuk menyediakan layanan terintegrasi, mulai dari asistensi pribadi, transportasi, hingga asuransi perjalanan bagi pengguna jasa bandara.

Hingga kini, PT JAS mempertahankan posisinya sebagai pemimpin pasar yang berlandaskan pada tiga pilar layanan utama: Jasa Penanganan Darat (Ground Handling), Jasa Penanganan Kargo (Cargo Handling), dan Layanan Bantuan Khusus di Bandara (Airport Special Assistance). Reputasi perusahaan dalam hal mutu dan keselamatan secara konsisten diakui melalui perolehan sertifikasi *IATA Safety Audit for Ground Operations* (ISAGO), yang merupakan standar audit keselamatan tertinggi dalam industri penerbangan global.

2.1.2 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Tabel 2. 2 Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, yang menjadi lokasi utama operasional PT Jasa Angkasa Semesta di Bali, memiliki rekam jejak historis panjang yang merefleksikan pertumbuhan Bali sebagai destinasi pariwisata dunia. Sejarahnya bermula pada era kolonial, tepatnya pada tahun 1931, ketika Departement voor Luchtvaart (Departemen Penerbangan Hindia Belanda) mendirikan sebuah lapangan terbang sederhana di Desa Tuban. Fasilitas yang pada

mulanya bernama Pelabuhan Udara Tuban ini hanya berupa sebuah landasan pacu rumput (*airstrip*) sepanjang 700 meter.

Perkembangan signifikan pertama terjadi pada masa pendudukan Jepang selama Perang Dunia II. Pasukan Jepang mengambil alih lapangan terbang tersebut dan meningkatkan infrastrukturnya dengan membangun landasan pacu beton sepanjang 1.200 meter. Setelah kemerdekaan Indonesia, pada tahun 1949, bandara ini secara resmi diserahkan kepada pemerintah Indonesia dan pengelolaannya berada di bawah Djawatan Penerbangan Sipil. Seiring waktu, fasilitas terus ditingkatkan dengan pembangunan gedung terminal dan menara pengawas penerbangan untuk melayani penerbangan sipil yang mulai berkembang.

Tonggak sejarah yang paling transformatif terjadi pada periode 1963–1969. Atas prakarsa Presiden Soekarno untuk mendorong pariwisata Bali ke panggung internasional, sebuah proyek pengembangan berskala besar senilai 13 juta dolar AS diluncurkan. Proyek ini mencakup pekerjaan reklamasi pantai yang ambisius untuk memperpanjang landasan pacu sejauh 1.500 meter ke arah barat hingga menjorok ke laut. Hasilnya, panjang landasan pacu mencapai 2.700 meter, yang memungkinkannya didarati oleh pesawat jet modern seperti Douglas DC-8. Pada 1 Agustus 1968, Presiden Soeharto meresmikan terminal internasional yang baru sekaligus mengubah nama bandara menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai sebagai bentuk penghormatan kepada pahlawan nasional I Gusti Ngurah Rai.

Memasuki era modern, bandara ini terus mengalami ekspansi untuk mengimbangi lonjakan jumlah wisatawan. Pada tahun 1992, terminal domestik yang baru diresmikan, yang merupakan hasil pengembangan dari gedung terminal internasional lama. Puncak modernisasi terjadi menjelang penyelenggaraan Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) APEC pada tahun 2013. Sebuah terminal internasional baru yang megah dengan arsitektur khas Bali dibangun, sementara

terminal internasional yang lama dialihfungsikan menjadi terminal domestik. Sejak saat itu, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai terus memantapkan posisinya sebagai gerbang udara tersibuk kedua di Indonesia, sebuah infrastruktur vital yang menjadi cerminan perpaduan antara modernitas global dan identitas budaya Bali.

2.2 Data Umum

Tabel 2. 3 Data Umum PT Jasa Angkasa Semesta

Nama Perusahaan	PT. Jasa Angkasa Semesta
Nama Komersial	JAS Airport Services
Tanggal Pendirian	8 Juni 1984
Tahun Beroperasi Komersial	Beroperasi sejak tahun 1984 di Bandara Internasional Soekarno-Hatta (CGK), kemudian berekspansi ke bandara-bandara utama lainnya, termasuk Denpasar (DPS).
Dasar Hukum Pendirian	Akta Pendirian Perusahaan Patungan (<i>Joint Venture</i>) antara PT Indonesia Transport & Air Services (IATS) dan Singapore Airport Terminal Services (SATS).
Maksud dan Tujuan	Menjalankan usaha di bidang jasa pendukung kebandarudaraan yang meliputi jasa penanganan darat (<i>ground handling</i>), kargo, dan layanan pendukung lainnya. Perusahaan bertujuan untuk menyediakan layanan berstandar internasional yang mengutamakan keselamatan, keamanan, dan efisiensi, serta mengoptimalkan sumber daya untuk menghasilkan jasa bermutu tinggi dan berdaya saing kuat guna meningkatkan nilai perusahaan.
Layanan Utama	1. Jasa Penanganan Darat (<i>Ground Handling</i>): Layanan penumpang, bagasi, dan operasional pesawat di sisi udara (<i>ramp</i>). 2. Jasa Penanganan Kargo (<i>Cargo Handling</i>): Penanganan kargo dan pos, termasuk pergudangan. 3. Layanan Bantuan Khusus (<i>Airport Special Assistance</i>): Lounge dan layanan <i>meet & greet</i>.
Jaringan Operasi Utama	Bandara Internasional Soekarno-Hatta (CGK), I Gusti Ngurah Rai (DPS), Juanda

	(SUB), Kualanamu (KNO), Halim Perdanakusuma (HLP), dan Kertajati (KJT).
Maskapai Mitra	Rute Internasional: Singapore Airlines, Qantas, Emirates, Cathay Pacific, EVA Air, Saudia, Qatar Airways, Malaysia Airlines, All Nippon Airways (ANA), Japan Airlines (JAL), Etihad Airways, KLM Royal Dutch Airlines, Turkish Airlines, dan lain-lain. Rute Domestik & Regional: AirAsia (Kargo), Pelita Air (Kargo), dan berbagai maskapai charter serta kargo lainnya.
Alamat Kantor Pusat	Soewarna Business Park Blok F1-6, Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten 19110, Indonesia.
Alamat Kantor Cabang (Denpasar)	Jl. Airport Ngurah Rai, Tuban – Kuta, Badung, Bali 80361.
Kontak Kantor Cabang (Denpasar)	Telepon: (0361) 9363217 Faksimile: (0361) 9363217 Email: info@ptjas.co.id Situs web: https://www.ptjas.co.id/

Tabel 2. 4 Profil Perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)

PROFIL PERUSAHAAN PT JASA ANGKASA SEMESTA (JAS)	
Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta (Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai)
Alamat Kantor Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai (Denpasar)	International Terminal Kawasan Kargo Tuban Kuta Badung Regency 80361 Bali, Dangin Puri, East Denpasar, Denpasar City, Bali 80362
Kontak Kantor Cabang Bandara I Gusti Ngurah Rai (Denpasar)	WhatsApp : 0811-1678-862 Telepon : (0361) 9363217 Faksimile : (0361) 9363217 Email : info@ptjas.co.id Situs resmi : https://www.ptjas.co.id

2.3 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)



Tabel 2. 5 Struktur Organisasi PT. JAS Kantor Cabang Bandar I Gusti Ngurah Rai

Struktur organisasi PT JAS Airport Services di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali menggambarkan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas di antara setiap bagian operasional untuk memastikan seluruh kegiatan layanan kebandarudaraan berjalan dengan efektif, efisien, serta sesuai dengan standar keselamatan dan pelayanan perusahaan.

Pada posisi tertinggi terdapat Deputy General Manager Ground Handling DPS/SUB, yaitu Bapak Muhammad Fachrul, yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional ground handling di area Denpasar (DPS) dan Surabaya (SUB). Beliau berperan dalam perencanaan strategis, pengawasan kinerja setiap unit, serta memastikan seluruh kegiatan operasional berjalan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.

Struktur organisasi ini kemudian terbagi menjadi beberapa divisi utama, yaitu:

1. MFO (Flight Operation, Load Master & AIC)

Dipimpin oleh Satria Wiradharma, bagian ini bertanggung jawab atas kegiatan yang berkaitan dengan operasi penerbangan, termasuk pengaturan beban (*load control*), koordinasi penerbangan, serta perhitungan keseimbangan pesawat (*aircraft weight and balance*).

Divisi ini memastikan bahwa seluruh penerbangan dapat beroperasi dengan aman dan sesuai standar internasional.

2. MRS (Ramp Services & ULD Services)

Dikepalai oleh I Made Kumara, bagian ini memiliki tanggung jawab dalam penanganan kegiatan di area *ramp*, seperti bongkar muat bagasi dan kargo, serta pengelolaan *Unit Load Device (ULD)*. Divisi ini juga berperan penting dalam menjaga ketepatan waktu keberangkatan pesawat (*on-time performance*).

3. MBS (Baggage Handling & Lost and Found)

Dipimpin oleh I Ketut Pasek Samadana, bagian ini berfokus pada kegiatan penanganan bagasi penumpang, baik yang normal maupun bermasalah (*mishandled baggage*). Tanggung jawabnya mencakup pengawasan proses pemuatan, pembongkaran, pelacakan, dan penyelesaian klaim atas bagasi yang hilang atau tertunda melalui unit *Lost and Found*. Bagian ini memiliki peran penting dalam menjaga kepuasan penumpang dan citra perusahaan.

4. PMA 1 (Passenger Services – QF, VA, NZ, JQ, 3K, NSJ, BB)

Dikepalai oleh Perwira Wisma Adi, bagian ini bertanggung jawab atas pelayanan penumpang di area check-in, boarding gate, hingga ruang tunggu keberangkatan. Divisi ini menangani maskapai-maskapai seperti Qantas (QF), Virgin Australia (VA), Air New Zealand (NZ), Jetstar (JQ), dan lainnya.

5. PMA 2 (Passenger Services – EK, TK, CX, BR, MU, PR, SJ, MH, SQ, Gate & Ticketing)

Dipimpin oleh Felderina Fransina, bagian ini memiliki fungsi yang sama dengan PMA 1, tetapi menangani maskapai internasional besar seperti Emirates (EK), Turkish Airlines (TK), Cathay Pacific (CX), Singapore Airlines (SQ), dan Philippine Airlines (PR). Divisi ini juga bertanggung jawab terhadap pengelolaan *ticketing* dan pelayanan di *boarding gate*.

6. MLG (Lounge, Services & ASA)

Dipimpin oleh Adi Purnama, bagian ini mengelola pelayanan penumpang di ruang tunggu (*lounge*) dan memastikan kenyamanan selama menunggu penerbangan. Selain itu, bagian ini juga bertanggung jawab terhadap *Airport Special Assistance (ASA)*, yang meliputi pelayanan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus seperti *wheelchair passengers (WCHR/WCHS/WCHC)*, *unaccompanied minors (UM)*, dan penumpang lanjut usia.

7. MAS (Aviation Security)

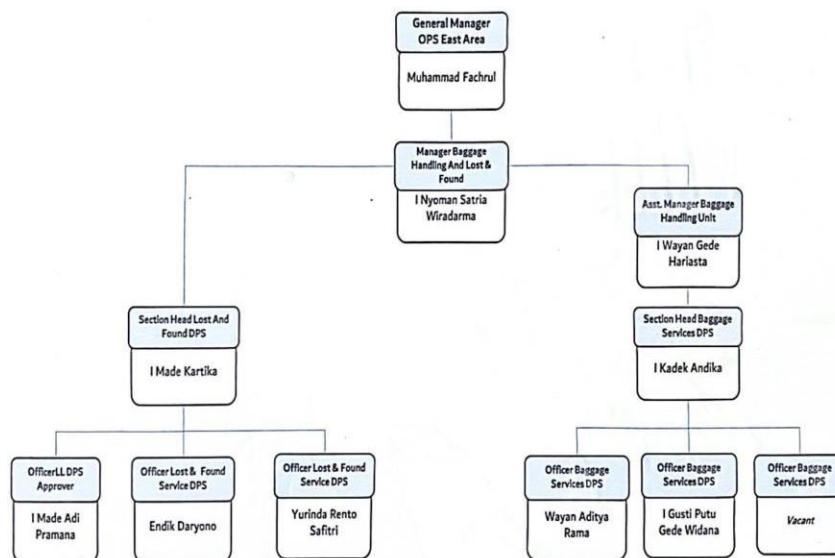
Dikepalai oleh I Nyoman Penida S., bagian ini berperan penting dalam menjaga keamanan operasional dan memastikan seluruh kegiatan di area bandara sesuai dengan peraturan keselamatan penerbangan sipil (*aviation security regulation*). Divisi ini bekerja sama dengan otoritas bandara dan aparat keamanan dalam melakukan pengawasan keamanan penerbangan.

8. MTE (GSE Maintenance)

Dipimpin oleh I Made Supartha, bagian ini bertanggung jawab terhadap perawatan dan pemeliharaan *Ground Support Equipment (GSE)* seperti *towing tractor*, *belt loader*, dan *baggage cart* yang digunakan untuk mendukung operasional ground handling. Peran bagian ini sangat penting untuk memastikan seluruh peralatan dalam kondisi prima dan siap pakai setiap saat.

Secara keseluruhan, struktur organisasi ini menggambarkan sistem kerja yang terkoordinasi antara berbagai divisi operasional di bawah pengawasan Deputy General Manager. Setiap bagian memiliki fungsi yang saling melengkapi dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan, meningkatkan efisiensi kerja, serta memberikan pelayanan terbaik bagi penumpang dan maskapai pengguna jasa PT JAS Airport Services.

2.3.1 Unit Struktur Organisasi Lost and Found PT JAS DPS



Struktur organisasi pada Bagian *Baggage Handling* dan *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menunjukkan sistem pembagian tugas dan tanggung jawab yang terstruktur guna memastikan kegiatan operasional penanganan bagasi berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan prosedur standar perusahaan.

Pada tingkat tertinggi terdapat General Manager OPS East Area, yaitu Bapak Muhammad Fachrul, yang bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap kegiatan operasional PT JAS di wilayah kerja bagian timur Indonesia, termasuk Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Beliau memiliki fungsi pengawasan strategis terhadap seluruh manajer unit dan memastikan bahwa setiap bagian bekerja sesuai dengan ketentuan perusahaan serta standar keselamatan dan pelayanan yang berlaku.

Di bawahnya terdapat Manager Baggage Handling and Lost and Found, yaitu I Nyoman Satria Wiradharma, yang bertanggung jawab langsung terhadap pengelolaan seluruh kegiatan operasional penanganan bagasi, baik yang normal maupun bermasalah. Manajer ini berperan dalam

mengkoordinasikan proses pemuatan (*loading*), pembongkaran (*unloading*), pelacakan (*tracing*), hingga penyelesaian klaim bagasi penumpang. Selain itu, beliau juga bertanggung jawab untuk memastikan kepuasan pelanggan serta menjamin kelancaran komunikasi antara maskapai, pihak bandara, dan penumpang.

Mendampingi posisi tersebut, terdapat Assistant Manager Baggage Handling Unit, yaitu I Wayan Gede Hariasta, yang membantu manajer dalam melaksanakan kegiatan operasional harian, khususnya dalam pengawasan dan koordinasi teknis di lapangan. Beliau memastikan bahwa setiap petugas menjalankan tugas sesuai dengan prosedur kerja dan standar pelayanan.

Struktur ini kemudian terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu:

1. *Section Head Lost and Found DPS*, yang dijabat oleh I Made Karlia. Bagian ini memiliki tanggung jawab terhadap seluruh kegiatan administrasi dan operasional yang berkaitan dengan penanganan bagasi yang hilang, tertukar, atau tertunda. Di bawah pengawasannya terdapat beberapa petugas, antara lain:

- I Made Adi Pramana, sebagai *Officer L&F DPS Airport*;
- Evid Dayono, sebagai *Officer Lost and Found Services DPS*; dan
- Yurika Renta Safitri, sebagai *Officer Lost and Found Services DPS*.

Para petugas ini bertugas menerima laporan dari penumpang, membuat *Property Irregularity Report (PIR)*, melakukan pelacakan melalui sistem, dan berkoordinasi dengan pihak maskapai untuk penyelesaian kasus bagasi.

2. *Section Head Baggage Services DPS*, yang dijabat oleh I Kadek Andita, bertanggung jawab atas kegiatan

penanganan bagasi dari sisi operasional, seperti pengawasan pemuatan dan pembongkaran bagasi serta pengiriman kembali bagasi tertunda ke penumpang. Pada bagian ini terdapat beberapa petugas yang bertugas langsung di lapangan, yaitu:

- Wayan Aditya Rama, sebagai *Officer Baggage Services DPS*;
- I Gusti Putu Gede Widianana, sebagai *Officer Baggage Services DPS*; dan
- Satu posisi *Officer Baggage Services DPS* yang saat ini masih kosong (*vacant*).

Secara keseluruhan, struktur organisasi ini mencerminkan sistem kerja yang hierarkis dan fungsional, di mana setiap tingkatan memiliki tanggung jawab dan wewenang yang jelas. Pembagian tugas yang terstruktur ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan kegiatan *Baggage Handling* dan *Lost and Found*, menjaga kualitas pelayanan kepada penumpang, serta memastikan proses koordinasi antarunit berjalan lancar sesuai dengan prosedur operasi standar (*Standard Operating Procedure/SOP*) PT JAS Airport Services.

BAB III

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Selama pelaksanaan kegiatan On The Job Training (OJT), taruna Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Angkatan IX A Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di lingkungan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Kegiatan OJT ini difokuskan pada dua unit utama yang berada di bawah koordinasi PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS), yaitu unit *Lost and Found* dan unit *Services*. Kedua unit ini memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional bandara, khususnya dalam pelayanan kepada penumpang, pengelolaan bagasi, serta penanganan barang yang hilang atau tertunda.

Di unit *Lost and Found*, taruna belajar secara langsung proses penerimaan, pendataan, penyimpanan, hingga pengembalian barang yang hilang atau tertunda kepada penumpang. Taruna juga berinteraksi dengan berbagai pihak, seperti petugas keamanan, maskapai, dan penumpang, sehingga kemampuan komunikasi dan layanan pelanggan dapat diasah secara nyata. Proses ini membantu taruna memahami prosedur standar operasional (*Standard Operating Procedure/SOP*) dalam menangani barang hilang dan tertunda, termasuk dokumentasi yang diperlukan, pelaporan kasus, serta koordinasi antar unit yang efisien.

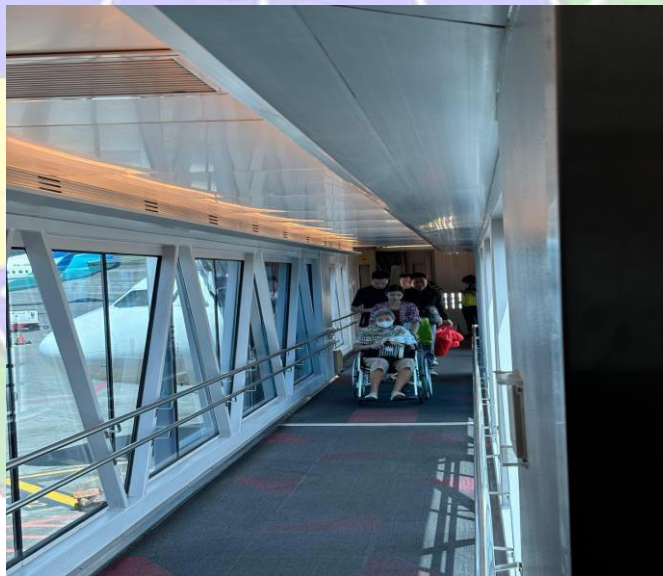
Sementara itu, di unit *Services*, taruna terlibat dalam kegiatan yang langsung berkaitan dengan pelayanan penumpang di area terminal keberangkatan maupun kedatangan. Kegiatan ini meliputi memberikan informasi terkait jadwal penerbangan, prosedur *check-in*, bantuan pengangkutan bagasi, serta pelayanan khusus bagi penumpang dengan kebutuhan khusus. Pengalaman ini memberikan wawasan mendalam mengenai kegiatan ground handling, sekaligus melatih kemampuan taruna dalam mengatur prioritas tugas, bekerja sama dalam tim, dan beradaptasi dengan situasi kerja yang dinamis.

Selain mendapatkan pemahaman teknis, taruna juga diperkenalkan pada berbagai kendala yang sering muncul dalam operasional sehari-hari, seperti keterlambatan bagasi, penumpang yang membutuhkan bantuan khusus, atau barang hilang yang tidak segera diklaim. Situasi ini menuntut taruna untuk berpikir kritis, menemukan solusi cepat dan efektif, serta mempraktikkan sikap profesional di bawah tekanan. Dengan demikian, pengalaman OJT tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis dan operasional, tetapi juga membentuk kedisiplinan, tanggung jawab, dan kesiapan taruna untuk menghadapi dunia kerja di industri transportasi udara.

3.1.1 Wilayah Kerja

A. Penerbangan Domestik

1. Aviobridge



Gambar 3. 1 Penumpang Sriwijaya Air asal Jakarta menggunakan Aviobridge di Kedatangan Domestik

Sumber: (Dokumentasi Penulis pada Kamis, 16 Oktober 2025)

Aviobridge adalah jembatan penumpang yang menghubungkan pesawat dengan terminal bandara, memudahkan penumpang turun/naik pesawat tanpa harus menggunakan tangga dan mengurangi risiko cedera.

2. Area Kursi Roda / Pendampingan

Area jalur khusus untuk penumpang berkebutuhan khusus (lansia, kursi roda), dirancang agar aman dan nyaman menuju fasilitas bandara berikutnya.

- a. Tugas: Mendampingi lansia menuju Baggage Claim.
- b. Proses:
 - 1) Mengarahkan jalur yang aman dan bebas hambatan.
 - 2) Memberikan bantuan untuk duduk atau istirahat jika diperlukan.
 - 3) Memastikan kursi roda dalam kondisi baik selama perjalanan.

3. Baggage Claim

Tempat pengambilan bagasi penumpang setelah pesawat mendarat, dilengkapi sistem informasi bagasi untuk memudahkan penumpang.

- a. Tugas: Membantu lansia mengambil bagasi mereka.
- b. Proses:
 - 1) Memeriksa nomor bagasi sesuai tiket.
 - 2) Menyesuaikan barang bawaan dengan tag bagasi.
 - 3) Mengarahkan lansia ke staf Lost and Found bila ada kerusakan atau hilang.

4. Lost and Found

Unit yang menangani barang hilang atau rusak di bandara, termasuk pengumpulan, penyimpanan, dan pengembalian barang ke pemilik.

- a. Tugas: Menangani bagasi hilang atau rusak.
- b. Proses:
 - 1) Mencatat laporan kehilangan barang lansia.
 - 2) Membantu lansia mengidentifikasi barang hilang/rusak.
 - 3) Mengurus klaim sesuai prosedur bandara.

5. Area Penjemputan Penumpang / Area Keluar

Titik akhir jalur penumpang di terminal bandara, tempat penumpang bertemu sopir atau transportasi lanjutan.

- a. Tugas: Menemani lansia hingga bertemu transportasi lanjutan.
- b. Proses:
 - 1) Mengantar lansia ke titik jemput sopir.
 - 2) Memberikan informasi jika ada pertanyaan terkait transportasi.
 - 3) Menyerahkan lansia dengan aman ke sopir.

B. Penerbangan Internasional (Inter)

1. Aviobridge

Sama seperti domestik, tetapi dilengkapi jalur tambahan untuk kebutuhan imigrasi. Pada tahap ini, staf Passenger Handling memastikan kesiapan fasilitas pendampingan lansia, termasuk ketersediaan kursi roda. Pada penerbangan internasional, permintaan kursi roda umumnya lebih tinggi dibanding domestik, sehingga jumlah kursi roda disesuaikan dengan data manifest penumpang. Jumlah kursi roda untuk internasional lebih banyak daripada domestik, yaitu sebanyak 46 kursi roda.

- a. Tugas: Membantu lansia turun dari pesawat dengan aman.
- b. Proses:
 - 1) Menyambut lansia di pintu pesawat.
 - 2) Memasang kursi roda dan memastikan keamanan selama perjalanan.

2. Area Kedatangan / Pendampingan



Gambar 3.2 Penumpang Lansia Berkebutuhan Khusus dari Maskapai Jetstar asal Australia tiba di Area Kedatangan Internasional

Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Sabtu, 18 Oktober 2025)

Jalur aman untuk pendampingan penumpang internasional, termasuk lansia, menuju fasilitas pemeriksaan dokumen.

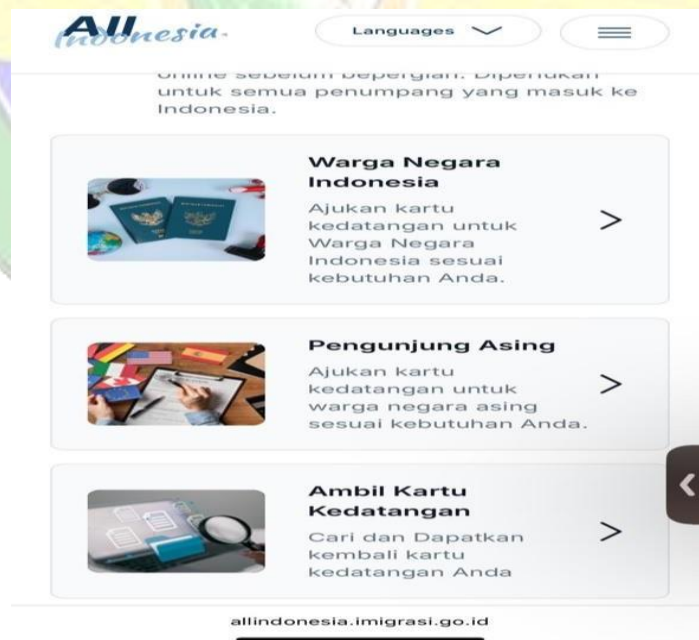
- a. Tugas: Mendampingi lansia menuju loket All Indonesia Account atau Visa.
- b. Proses:
 - 1) Memastikan jalur aman dan nyaman.
 - 2) Memberikan bantuan saat lansia perlu istirahat atau mengangkat tas.

3. All Indonesia Account / QR Code



Gambar 3.3 Staf Passenger Handling dari PT. JAS Membantu Penumpang dari Maskapai Malaysia Airlines asal Malaysia dalam Pembuatan *All Indonesia Account*

Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Senin, 13 Oktober 2025)



Gambar 3.4 Tampilan Website All Indonesia

Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Senin, 13 Oktober 2025)

Sistem digital untuk penumpang internasional agar dokumen dapat diverifikasi cepat di Imigrasi dan Customs melalui QR Code.

- a. Tugas: Membantu lansia membuat akun digital untuk keperluan Imigrasi dan Customs.
- b. Proses:
 - 1) Menyiapkan perangkat untuk input data lansia.
 - 2) Membimbing lansia mengisi data sesuai dokumen.
 - 3) Menghasilkan QR Code dan memastikan lansia memahami penggunaannya.

4. Visa



Gambar 3.5 Loket Pembayaran Visa On Arrival di Kedatangan Internasional
Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Senin, 13 Oktober 2025)

Dokumen resmi untuk penumpang internasional agar dapat masuk ke negara tujuan.

- a. Tugas: Membantu lansia membuat atau memverifikasi visa jika diperlukan.
- b. Proses:
 - 1) Mengecek kelengkapan dokumen.

- 2) Membantu pengisian formulir atau verifikasi di loket visa.
- 3) Menyerahkan dokumen visa yang telah selesai diproses.

5. Imigrasi



Gambar 3.6 Penumpang Lansia dari maskapai Qatar asal Dubai Menggunakan Kursi Roda di Area Imigrasi

Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Jumat, 10 Oktober 2025)

Unit pemeriksaan dokumen untuk memastikan penumpang internasional sah dan memenuhi persyaratan masuk negara.

- a. Tugas: Mendampingi lansia ke jalur fast track untuk pemeriksaan dokumen.
- b. Proses:
 - 1) Menyediakan pendampingan penuh selama pemeriksaan.
 - 2) Memastikan dokumen dan QR Code siap ditunjukkan.
 - 3) Memberikan arahan agar proses berjalan cepat dan aman.

6. Pengambilan Bagasi



Gambar 3.7 Penumpang Lansia dari maskapai Malaysia Airlines asal Malaysia Menggunakan Kursi Roda di Area Bagasi

Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Senin, 13 Oktober 2025)

Area untuk mengambil bagasi penumpang internasional setelah mendarat.

- a. Tugas: Membantu lansia mengambil bagasi.
- b. Proses:
 - 1) Memeriksa nomor bagasi sesuai tiket.
 - 2) Mengambilkan bagasi yang dibawa.
 - 3) Mengarahkan lansia ke Lost and Found bila ada masalah bagasi.

7. Customs



Gambar 3.8 Penumpang Lansia dari Maskapai Singapore Airlines asal Australia Menggunakan Kursi Roda di Area Customs
Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Sabtu, 18 Oktober 2025)

Unit pemeriksaan barang bawaan untuk kepatuhan regulasi bea cukai.

a. Tugas: Mendampingi lansia menunjukkan dokumen dan QR Code untuk pemeriksaan barang bawaan.

b. Proses:

- 1) Menyiapkan dokumen dan QR Code.
- 2) Membantu menjelaskan isi dokumen jika diperlukan.
- 3) Mengarahkan lansia melalui jalur pemeriksaan cepat.

8. Area Penjemputan Penumpang / Area Keluar

a. Tugas: Menemani lansia bertemu transportasi lanjutan.

b. Proses:

- 1) Mengantar lansia ke titik jemput sopir atau transportasi lain.
- 2) Memberikan informasi terkait prosedur keluar bandara.
- 3) Menyelesaikan pendampingan dengan memastikan lansia aman.

3.2 Jadwal Pelaksanaan On The Job Training

Selama mengikuti kegiatan On The Job Training (OJT) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, taruna diberikan jadwal kerja yang terstruktur untuk mendukung proses pembelajaran secara menyeluruh. Jadwal ini mencakup pembagian unit kerja, jam kerja, shift, serta hari kerja dan hari libur, sehingga taruna

dapat memahami alur operasional di setiap unit secara maksimal. Berikut jadwal pelaksanaan OJT secara rinci:

A. Jadwal Pelaksanaan OJT :

- Periode OJT: 1 Oktober 2025 – 30 November 2025 (durasi 2 bulan)
- Lokasi: Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, di bawah bimbingan PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS)

B. Pembagian Unit Kerja:

- Bulan Pertama (1 Oktober – 31 Oktober 2025): Unit Services

Pada bulan pertama, penulis ditempatkan di unit *Services*, yang bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang di area terminal keberangkatan dan kedatangan. Selama masa ini, penulis mempelajari standar pelayanan prima, koordinasi antarpetugas dalam membantu kebutuhan penumpang, serta penerapan etika kerja dan komunikasi yang baik dalam lingkungan pelayanan bandara.

- Bulan Kedua (1 November – 30 November 2025): Unit Lost and Found

Pada bulan kedua, penulis melanjutkan kegiatan OJT di unit *Lost and Found*, yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan dan penanganan bagasi penumpang yang tertunda, hilang, atau tertukar. Penulis belajar mengenai prosedur pelaporan, pencarian, dan pendistribusian kembali bagasi kepada penumpang.

C. Shift Kerja OJT

Tabel 3.1 Shift Kerja OJT

Pagi	Siang	Sore
08.00-17.00 WITA	12.00-21.00 WITA	16.00-01.00 WITA
09.00-18.00 WITA	13.00-22.00 WITA	
10.00-19.00 WITA	14.00-23.00 WITA	
11.00-20.00 WITA	15.00-00.00 WITA	

D. Jam Kerja dan Hari Kerja

- a. Jam kerja per hari: 9 jam (8 jam kerja + 1 jam istirahat)
- b. Jumlah hari kerja per minggu: 5 hari
- c. Hari libur (*day off*): 2 hari per minggu

E. Sistem Kerja

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) menerapkan sistem rolling, yaitu pergantian section atau unit kerja setiap tiga bulan sekali. Sistem ini dirancang agar taruna OJT dapat memperoleh pengalaman yang lebih luas dan beragam di berbagai unit operasional bandara. Selama OJT, penulis mengikuti sistem rolling ini secara terstruktur sesuai jadwal yang telah ditentukan, sehingga mendapatkan kesempatan untuk memahami secara mendalam alur kerja di unit Services pada bulan pertama dan unit Lost and Found pada bulan kedua. Dengan mengikuti sistem ini, penulis tidak hanya fokus pada tugas-tugas teknis di masing-masing unit, tetapi juga belajar bagaimana menyesuaikan diri dengan perbedaan prosedur, karakteristik tugas, dan dinamika kerja di setiap unit.

Selain itu, sistem rolling membuat penulis terbiasa menghadapi berbagai situasi yang menuntut fleksibilitas dan kemampuan adaptasi, misalnya menghadapi penumpang dengan kebutuhan khusus di unit Services, atau menangani kasus bagasi tertunda dan hilang di unit Lost and Found. Penulis juga belajar memahami pentingnya koordinasi antar petugas dalam menjaga kelancaran operasional dan kualitas layanan bandara. Dengan demikian, pengalaman OJT melalui sistem rolling memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai keseluruhan proses ground handling, sekaligus melatih kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja yang profesional dan dinamis.

Pada Unit Services, staf melaksanakan tugas pendampingan penumpang berkebutuhan khusus, termasuk pengguna kursi roda, dengan mengikuti prosedur mulai dari pengecekan special handling, persiapan *wheelchair*, verifikasi dokumen penerbangan, hingga proses pengantaran penumpang dari kedatangan menuju area penjemputan. Staf juga menunjukkan responsivitas dalam menghadapi berbagai kendala yang ditemukan di lapangan, seperti keterbatasan sarana, hambatan bahasa,

serta kondisi terminal yang padat dengan tetap mengutamakan keselamatan, kenyamanan, serta prinsip keramah-tamahan dalam setiap bentuk pelayanan. Selain itu, koordinasi antar staf, baik dengan check-in counter, gate, maupun *Leader on Duty*, telah berjalan efektif sehingga alur pelayanan dapat berlangsung tertib dan sesuai prosedur. Dokumentasi dalam bentuk *checklist arrival* dan *departure* juga dilaksanakan secara lengkap, mencerminkan kedisiplinan pelaksanaan SOP yang konsisten.

Unit Lost and Found juga menunjukkan kinerja yang baik dalam pengelolaan dan penanganan bagasi. Staf LL menjalankan SOP secara menyeluruh, terutama dalam pemeriksaan kondisi fisik bagasi yang tiba di area make-up, pengecekan label, serta rekonsiliasi bagasi untuk memastikan kesesuaian dengan nomor penerbangan dan data manifest. Pada penanganan bagasi Out of Gauge (OOG), koordinasi antara staf LL dengan petugas check-in, porter, dan load control dilakukan secara komunikatif dan tepat waktu, sehingga pergerakan bagasi berukuran besar atau tidak standar tetap berlangsung aman. Selain itu, ketelitian staf dalam mengidentifikasi potensi kerusakan, kehilangan, atau ketidaksesuaian data menunjukkan penerapan SOP yang akurat, sekaligus mencerminkan kualitas kinerja yang dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, baik unit Services maupun Lost and Found telah menunjukkan kinerja yang efektif, terkoordinasi, dan sesuai dengan standar prosedur operasional yang ditetapkan perusahaan maupun regulasi penerbangan yang berlaku.

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Bandar Udara

Bandar udara menurut Undang-Undang No.1 Tahun 2009 adalah “Kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya”. (Pemerintah Negara Republik Indonesia, 2009).

3.3.2 Unit Passenger Handling



Gambar 3.9 Kantor Services di Bandara Ngurah Rai
Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Selasa, 18 November 2025)

Passenger Handling adalah unit di bandar udara yang bertugas untuk memberikan layanan komprehensif kepada seluruh penumpang selama berada di area terminal, mulai dari kedatangan, proses check-in, pendampingan ke gate, boarding, hingga pasca-penerbangan, termasuk pengambilan bagasi. Secara umum, fungsi unit ini sangat vital karena menjadi ujung tombak interaksi antara penumpang dan sistem operasional bandara, memastikan perjalanan udara berjalan aman, nyaman, dan efisien. Unit ini tidak hanya melayani penumpang umum, tetapi juga PRM (*Passenger with Reduced Mobility*) seperti lansia, pengguna kursi roda, penumpang dengan kondisi medis tertentu, dan anak-anak yang membutuhkan pendampingan khusus. Pedoman standar pelayanan Passenger Handling merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, PM 185 Tahun 2015, serta IATA Resolution 700 Annex A yang menekankan koordinasi antara maskapai, ground handling, dan unit terminal lainnya, sehingga keseluruhan proses pelayanan penumpang dapat berlangsung sesuai prosedur keselamatan dan kenyamanan internasional.

Berikut adalah fungsi dan tahapan utama Passenger Handling yang dijalankan secara sistematis. Pertama, staf unit memberikan informasi terkait fasilitas bandara, prosedur check-in, boarding, dan persyaratan keselamatan

penerbangan. Kedua, staf mendampingi PRM/lansia dari arrival hall ke *counter check-in*, memastikan dokumen perjalanan, tiket, dan identitas penumpang lengkap. Ketiga, staf membantu proses boarding dengan menyesuaikan kebutuhan penumpang, termasuk penggunaan kursi roda, pendampingan anak-anak, atau koordinasi dengan maskapai agar proses naik ke pesawat aman dan tepat waktu. Keempat, staf mengkoordinasikan komunikasi dengan berbagai unit terkait, seperti Aviobridge, keamanan bandara (AVSEC), dan petugas gate untuk mengatasi kendala yang mungkin muncul, termasuk keterlambatan boarding, keluhan penumpang, atau kebutuhan khusus penumpang. Tahapan ini dilaksanakan secara berurutan dan menyeluruh untuk memastikan setiap penumpang menerima pelayanan maksimal, termasuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur keselamatan, kenyamanan perjalanan, dan efisiensi operasional bandara.

Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Passenger Handling menjadi salah satu pilar utama kualitas layanan. Unit ini bertugas mendampingi penumpang mulai dari kedatangan, pemeriksaan dokumen perjalanan, pengaturan *boarding*, hingga pendampingan di area bagasi pasca-penerbangan. Dalam praktiknya, staf melakukan pemantauan jalur penumpang, mengantisipasi potensi antrean atau kemacetan di area terminal, dan mendampingi PRM/lansia agar perjalanan mereka aman dan nyaman. Selain itu, staf juga berkoordinasi intensif dengan maskapai, *ground handling*, dan pihak keamanan untuk menyelesaikan masalah yang mungkin muncul, seperti penumpang tertinggal, dokumen tidak lengkap, atau bantuan medis darurat. Dengan demikian, Passenger Handling tidak hanya memberikan layanan dasar, tetapi juga memainkan peran strategis dalam menjaga reputasi bandara dan maskapai, memastikan kepuasan penumpang, dan meningkatkan efisiensi keseluruhan operasional penerbangan.

3.3.3 Aviobridge

Aviobridge atau garbarata adalah jembatan penghubung yang menghubungkan terminal penumpang dengan pesawat udara untuk mempermudah proses *boarding* dan disembarking. Secara umum, aviobridge merupakan fasilitas utama yang meningkatkan kenyamanan, keselamatan, dan efisiensi alur penumpang, terutama bagi PRM (*Passenger with Reduced Mobility*), lansia, anak-anak yang

tidak didampingi, dan penumpang berkebutuhan khusus. Pengoperasian aviobridge dilakukan sesuai standar internasional yang tercantum dalam *IATA Airport Handling Manual* serta Peraturan Dirjen Perhubungan Udara Nomor KP 35 Tahun 2015. Standar ini mencakup pemeriksaan rutin, prosedur keselamatan sebelum dan sesudah digunakan, koordinasi dengan petugas gate dan maskapai, serta pemeliharaan fasilitas agar selalu optimal.

Fungsi dan tahapan utama aviobridge meliputi pengecekan kondisi fisik jembatan sebelum digunakan, penyesuaian ketinggian sesuai tipe pesawat, pengamanan jalur untuk penumpang, pendampingan PRM/lansia selama boarding dan disembarking, serta pelepasan jembatan dengan aman setelah seluruh penumpang selesai. Setiap tahapan dilakukan secara berurutan dan sistematis agar keselamatan dan kenyamanan penumpang tetap terjamin, meminimalkan risiko keterlambatan, dan mendukung efisiensi operasional bandara.

Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, aviobridge digunakan untuk maskapai domestik dan internasional, seperti Emirates, Singapore Airlines, dan Jetstar. Staf *ground handling* memastikan jembatan terpasang dengan tepat, mendampingi penumpang berkebutuhan khusus, dan berkoordinasi dengan petugas gate, *Passenger Handling*, dan AVSEC agar proses boarding berjalan lancar. Selain itu, prosedur darurat seperti evakuasi darurat saat gangguan pesawat atau kondisi medis penumpang juga sudah diterapkan sebagai bagian dari manajemen risiko. Aviobridge bukan sekadar fasilitas fisik, tetapi elemen penting dalam sistem pelayanan penumpang yang profesional, aman, dan efisien.

3.3.4 Penumpang

Penumpang adalah individu yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket penerbangan. Secara umum, penumpang dibagi menjadi penumpang umum dan PRM, yang meliputi lansia, pengguna kursi roda, anak-anak tanpa pendamping, dan penumpang dengan kondisi medis khusus. Kewajiban dan hak penumpang diatur oleh PM 178 Tahun 2015, PM 185 Tahun 2015, dan IATA Resolution 700 Annex A, yang menekankan pelayanan aman, nyaman, dan efisien, termasuk perlindungan bagi penumpang berkebutuhan khusus.

Fungsi dan tahapan utama unit penumpang meliputi pendampingan PRM/lansia dari *arrival hall* ke *counter check-in*, verifikasi dokumen perjalanan, pemberian informasi terkait fasilitas dan prosedur bandara, koordinasi dengan maskapai untuk kebutuhan khusus penumpang, pendampingan boarding, pengawasan selama penerbangan, dan pendampingan di area baggage claim. Setiap tahapan dilakukan secara berurutan untuk memastikan keamanan, kenyamanan, dan kepatuhan terhadap prosedur nasional maupun internasional.

Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, staf unit penumpang memantau arus kedatangan dan keberangkatan, mendampingi PRM/lansia, mengantisipasi antrean atau keterlambatan boarding, serta berkoordinasi dengan Passenger Handling, Aviobridge, dan AVSEC. Proses ini mencakup komunikasi intensif untuk menyelesaikan kendala tiket, dokumen perjalanan, atau kebutuhan medis darurat. Unit penumpang menjadi ujung tombak pelayanan bandara sekaligus indikator profesionalisme, efisiensi operasional, dan kepuasan penumpang.

3.3.5 Bagasi

Bagasi (*baggage*) adalah seluruh barang pribadi milik penumpang yang dibawa dalam perjalanan udara dan diangkut bersama pesawat. Menurut International Air Transport Association (IATA), bagasi dibagi menjadi dua jenis, yaitu bagasi kabin (*cabin baggage*) dan bagasi tercatat (*checked baggage*). Bagasi kabin adalah barang-barang kecil yang diperbolehkan dibawa masuk ke kabin pesawat, seperti tas tangan, laptop, atau barang berharga lainnya, dengan ketentuan berat dan ukuran yang ditetapkan maskapai. Sementara itu, bagasi tercatat adalah barang yang diserahkan penumpang kepada maskapai saat proses check-in untuk diangkut di ruang kargo pesawat dan akan dikembalikan di bandara tujuan dengan menunjukkan *baggage claim tag* sebagai bukti kepemilikan.

Bagasi memiliki peran penting dalam operasional penerbangan karena berhubungan langsung dengan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan penumpang. Penanganan bagasi yang baik mencerminkan profesionalisme maskapai dan perusahaan ground handling. Proses pengangkutan, penyortiran, hingga penyerahan bagasi yang efisien akan meningkatkan tingkat kepercayaan penumpang.

Sebaliknya, keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan bagasi dapat menurunkan citra maskapai maupun perusahaan penyedia jasa layanan darat.

Selain itu, pengelolaan bagasi juga merupakan aspek penting dalam efisiensi operasional bandara dan keselamatan penerbangan. Setiap bagasi harus melalui pemeriksaan keamanan (*security screening*) untuk memastikan tidak terdapat barang berbahaya, bahan peledak, atau benda terlarang yang dibawa ke pesawat, sesuai standar internasional yang diterapkan oleh petugas Aviation Security (AVSEC). Setelah lolos pemeriksaan, bagasi akan diarahkan melalui *Baggage Handling System* (BHS), sistem otomatis yang mengatur jalur dan distribusi bagasi ke pesawat sesuai nomor penerbangan dan tujuan penumpang.

Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) sebagai salah satu perusahaan ground handling terkemuka bertanggung jawab memastikan setiap bagasi ditangani dengan cepat, tepat, dan aman. JAS menangani berbagai maskapai internasional seperti Emirates, Singapore Airlines, Cathay Pacific, dan Jetstar, dengan standar operasional yang ketat. Proses penanganan dimulai dari penerimaan bagasi di area check-in, penyortiran di *baggage make-up area*, pengangkutan ke pesawat menggunakan *baggage cart*, hingga penyerahan kembali kepada penumpang di *arrival hall*.

Berikut adalah fungsi dan tahapan utama penanganan bagasi, di mana staf bertugas menerima dan mendata bagasi dari penumpang, memeriksa keamanan, menyortir berdasarkan nomor penerbangan dan tujuan, mengatur transportasi ke pesawat, serta menyerahkan kembali bagasi kepada penumpang dengan aman dan tepat waktu. Selain itu, staf juga mendampingi penumpang berkebutuhan khusus, seperti lansia atau pengguna kursi roda, selama proses pengambilan bagasi agar tetap aman dan nyaman. Dengan demikian, keberhasilan dalam pengelolaan bagasi menjadi indikator penting profesionalisme dan kualitas layanan bandara serta maskapai, sekaligus menunjang keselamatan dan kepuasan penumpang secara menyeluruh.

3.3.6 Imigrasi dan Bea Cukai (Customs)

Imigrasi adalah proses pemeriksaan dokumen perjalanan penumpang untuk memastikan kelayakan keluar atau masuk wilayah suatu negara, sedangkan Bea

Cukai bertugas memeriksa barang bawaan dari luar negeri agar sesuai ketentuan kepabeanan dan mencegah pelanggaran hukum seperti penyelundupan. Secara umum, kedua unit ini memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan, keselamatan, dan kepatuhan terhadap peraturan nasional maupun internasional.

Fungsi utama Imigrasi mencakup verifikasi dokumen perjalanan, pemeriksaan visa, kontrol paspor, dan pendampingan penumpang yang membutuhkan bantuan khusus, termasuk PRM/lansia. Sementara Bea Cukai fokus pada pemeriksaan barang bawaan penumpang, pengawasan barang impor, serta penegakan aturan kepabeanan. Tahapan operasional dimulai dengan pemeriksaan dokumen di loket imigrasi, verifikasi identitas penumpang, pemeriksaan bagasi oleh petugas Bea Cukai, pendampingan penumpang berkebutuhan khusus untuk memastikan kelancaran proses, hingga penyelesaian administrasi jika ditemukan pelanggaran atau barang yang perlu diklarifikasi. Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, staf Passenger Handling bekerja sama secara intensif dengan petugas Imigrasi dan Bea Cukai untuk mempercepat proses tanpa mengorbankan keamanan. Mereka menyiapkan dokumen penumpang, memastikan QR code dan visa valid, mendampingi PRM/lansia atau lansia yang sulit berjalan, serta memfasilitasi komunikasi dengan petugas jika ada kendala.

Prosedur ini mengacu pada Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, PM 10 Tahun 2024, dan PM 77 Tahun 2011. Keberhasilan koordinasi antarunit tidak hanya mempercepat arus penumpang, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan penumpang terhadap profesionalisme bandara.

3.3.7 Baggage Claim

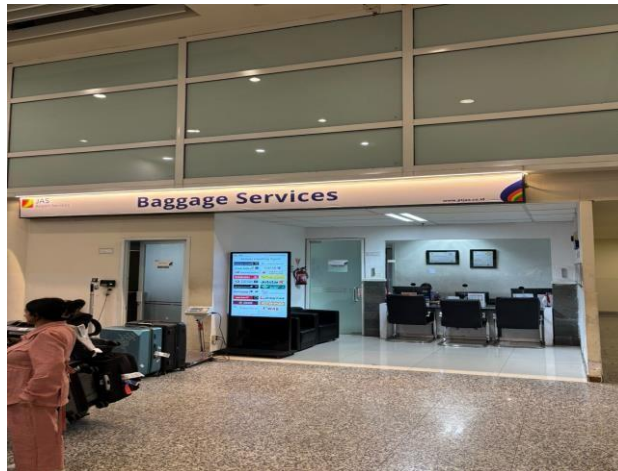
Baggage Claim adalah area strategis di bandara yang berfungsi sebagai titik akhir pengambilan bagasi penumpang setelah pesawat mendarat. Secara umum, unit ini memiliki peran penting dalam menjamin kepuasan penumpang, keamanan barang bawaan, serta efisiensi operasional bandara. Fungsi utama Baggage Claim mencakup pengawasan terhadap kedatangan bagasi, verifikasi nomor tag bagasi sesuai tiket penumpang, pendampingan bagi penumpang berkebutuhan khusus (PRM/lansia), serta koordinasi dengan maskapai, unit ground handling, dan Lost and Found jika terjadi kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan bagasi. Tahapan

operasional dimulai dari kedatangan bagasi di *carousel*, pengecekan nomor tag oleh staf, pengaturan alur pengambilan agar tidak terjadi antrian atau kemacetan, pendampingan PRM/lansia dalam mengambil bagasi, hingga penanganan masalah jika bagasi tidak ditemukan atau rusak.

Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) memastikan area Baggage Claim tertata rapi dengan sistem *carousel* yang efisien, staf ditempatkan di beberapa titik strategis untuk membantu penumpang, terutama lansia atau pengguna kursi roda, serta menyiapkan informasi digital mengenai nomor penerbangan dan lokasi bagasi. Selain itu, koordinasi dilakukan secara intensif antara staf Baggage Claim, Passenger Handling, AVSEC, dan Lost and Found untuk memastikan keamanan, mencegah kehilangan, dan menangani keluhan penumpang secara cepat. Pengelolaan bagasi yang efisien juga melibatkan prosedur pemeriksaan keamanan tambahan untuk memastikan tidak ada barang terlarang atau berbahaya yang ikut masuk ke area publik.

Unit ini juga memonitor bagasi dengan sistem digital berbasis barcode atau RFID yang memudahkan pelacakan barang, meminimalkan risiko tertukar, dan mempercepat proses pengambilan. Staf Baggage Claim memberikan pendampingan khusus bagi PRM/lansia dengan cara mendekatkan barang ke jalur yang lebih mudah dijangkau atau membawakan bagasi jika dibutuhkan. Koordinasi dengan maskapai dan Lost and Found dilakukan jika terjadi kasus bagasi hilang atau rusak, termasuk pencatatan detail untuk proses klaim atau kompensasi sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 dan PM 77 Tahun 2011. Keberhasilan unit ini sangat menentukan kepuasan penumpang karena tahap akhir pengambilan bagasi sering menjadi kesan terakhir dari pengalaman penerbangan. Oleh karena itu, pengelolaan Baggage Claim yang aman, efisien, dan ramah terhadap penumpang menjadi indikator utama profesionalisme ground handling di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

3.3.8 Unit Lost and Found



Gambar 3.10 Kantor Baggage Service Lost and Found di Bandara Ngurah Rai
Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Selasa, 18 November 2025)

Lost and Found adalah unit di bandara yang menangani bagasi atau barang milik penumpang yang hilang, tertukar, atau tertinggal di bandara maupun di pesawat. Secara umum, unit ini memiliki peran strategis dalam menjaga kepercayaan penumpang, memastikan pelayanan prima, serta menjaga citra profesional bandara dan maskapai. Fungsi utama Lost and Found meliputi penerimaan laporan kehilangan, pendataan barang, pengecekan dengan sistem bagasi bandara, pencarian barang hilang, koordinasi dengan maskapai, serta pengembalian barang kepada pemilik atau pemberian kompensasi sesuai aturan. Tahapan operasional dimulai dari penerimaan laporan kehilangan oleh staf, verifikasi identitas penumpang, pengecekan database bagasi dan sistem tracking, koordinasi dengan maskapai untuk memastikan lokasi bagasi, hingga pengembalian barang ke penumpang atau pemberian kompensasi jika barang tidak ditemukan.

Dalam pelaksanaannya, unit Lost and Found juga memberikan pendampingan bagi penumpang berkebutuhan khusus, lansia, atau pengguna kursi roda (PRM), termasuk membantu proses klaim, pengambilan barang, dan memastikan keamanan barang selama proses tersebut. Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) menjalankan prosedur Lost and Found secara sistematis. Setiap laporan dicatat dengan rinci, barang diperiksa menggunakan sistem digital yang terintegrasi dengan Baggage Handling System (BHS), dan koordinasi dengan maskapai dilakukan secara cepat untuk

meminimalkan keterlambatan pengembalian barang. Staf juga bekerja sama dengan unit keamanan bandara untuk memastikan barang hilang tidak disalahgunakan dan menindaklanjuti jika ditemukan pelanggaran.

Selain itu, prosedur Lost and Found mengacu pada standar internasional yang ditetapkan IATA, termasuk *Airport Handling Manual* (AHM), dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, yang menetapkan kewajiban maskapai dan penyedia layanan ground handling dalam menangani bagasi hilang, rusak, atau tertukar, termasuk mekanisme ganti rugi bagi penumpang. Keberhasilan unit ini sangat menentukan kepuasan penumpang, terutama karena tahap penyelesaian klaim barang hilang sering menjadi pengalaman terakhir yang dirasakan penumpang di bandara. Dengan penanganan yang tepat, aman, dan efisien, Lost and Found di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memastikan profesionalisme layanan ground handling tetap terjaga dan meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap keseluruhan sistem operasional bandara.

3.3.9 Peningkatan Kinerja Staf *Passenger Handling*

Peningkatan kinerja merupakan upaya sistematis untuk memperbaiki kemampuan, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan oleh staf dalam menjalankan tugasnya. Dalam konteks pelayanan di bandara, khususnya Passenger Handling, peningkatan kinerja diperlukan untuk memastikan pelayanan yang cepat, aman, dan responsif, terutama bagi penumpang dengan kebutuhan khusus seperti Passenger with Reduced Mobility (PRM) dan lansia pengguna kursi roda.

Upaya peningkatan kinerja mencakup pelatihan staf sesuai SOP, penyempurnaan prosedur operasional, penggunaan peralatan pendukung, serta koordinasi antar-unit, termasuk imigrasi, bea cukai, dan ground handling.

Pelaksanaan kegiatan staf harus mematuhi Peraturan Menteri Perhubungan PM 178/2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Pesawat Udara, yang menekankan beberapa hal penting:

- Pelayanan PRM dan lansia: Penumpang berkebutuhan khusus harus mendapatkan pendampingan penuh dari check-in, pemeriksaan dokumen, hingga boarding atau area pengambilan bagasi.

- Fasilitas pendukung: Staf wajib memastikan ketersediaan kursi roda, lift, jalur ramah disabilitas, dan alat bantu lainnya.
- Prosedur terdokumentasi: Semua kegiatan penanganan harus dicatat dalam checklist, dilakukan briefing staf, dan koordinasi antar-unit untuk memastikan pelayanan tepat waktu dan sesuai standar keselamatan.
- SOP internal Bandara: Penanganan penumpang harus sesuai prosedur internal Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, sehingga hak dan kenyamanan penumpang tetap terjaga.

Dengan penerapan pedoman PM 178/2015 dan SOP internal, peningkatan kinerja staf Passenger Handling diharapkan mampu menjamin pelayanan yang aman, nyaman, dan efisien, khususnya bagi penumpang berkebutuhan khusus di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Berikut adalah SOP *job desk Services* PT JAS di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

Tabel 3.2 SOP *Job Desk Services* PT JAS

No	Layanan / Jenis	Lokasi / Fase	Tugas / Kegiatan	Keterangan / Catatan
1	Arrival	Check-in / Gate	Check Special Handling	Koordinasi ke Leader on Duty
2	Arrival	Gate / Parkir	Check ETA / Parkir, pakai safety vest	Jika bus tidak pakai Aviobridge
3	Arrival	WCHR	Prepare WCHR sesuai list & spare 1 WCHR	Pastikan kondisi WCHR baik
4	Arrival	Crew Card / Fasilitas	Prepare Crew Card / payung / jas hujan / cek lift	Sesuaikan kondisi cuaca & operasional
5	Arrival	Check-in / Dokumentasi	Catat semua Special Handling di Checklist Arrival	Lengkap & jelas
6	Departure	Pre-flight	Pre-flight briefing	Pastikan seluruh staf hadir
7	Departure	WCHR	Prepare WCHR sesuai system	Pastikan kondisi sehat & koordinasi dengan staff check-in
8	Departure	Gate / Parkir	Check Gate / Parkir, pakai safety vest	Jika bus tidak pakai Aviobridge
9	Departure	Check-in Counter	Standby di check-in counter	Pastikan pax WCHR sudah di Gate 1 jam sebelum boarding
10	Departure	Dokumentasi	Catat semua Special Handling di Checklist Departure	Lengkap & jelas
11	WCHR Departure	Check-in	Pastikan pax OK to Board, tanyakan kemampuan berjalan	Koordinasi dengan gate controller & staff

12	WCHR Arrival	Pesawat Landing	Standby WCHR setelah aviobridge menempel	Pastikan sesuai list & SOP mendorong
13	UM/YP Departure	Check-in	Pastikan form UM/YP lengkap	Jangan tinggalkan tanpa staff
14	UM/YP Arrival	Arrival	Handover kepada penjemput, cek identitas	Informasikan ke airlines jika clear
15	MAAS Crew Arrival	Arrival	Absen crew sesuai GENDEC, escort ke hotel / transport	Prepare Crew Card
16	Transit / Transfer	Transfer Desk	Check data transit, buat paging	Pastikan pax punya boarding pass & bagasi check thru
17	NTL / INAD	Departure	Tanyakan detail NTL, koordinasi boarding & escort	Pastikan passport diserahkan ke Cabin Crew / Purser
18	Assist Pax Offload	Departure	Assist pax ke Imigrasi / check-in / transport ke Drop Zone	Lengkapi checklist departure

3.3.10 Penanganan Kursi Roda bagi Lansia di Staff Passenger Handling

Penanganan penumpang berkebutuhan khusus, khususnya lansia yang memerlukan kursi roda, merupakan bagian penting dari layanan Passenger Handling di bandara. Menurut International Air Transport Association (IATA, 2019), Passenger with Reduced Mobility (PRM) adalah penumpang yang membutuhkan bantuan dalam menggunakan fasilitas bandara dan transportasi udara, termasuk lansia, pengguna kursi roda, penumpang dengan gangguan penglihatan, dan kondisi fisik lain yang membatasi mobilitas.

Dalam praktiknya, staf Passenger Handling bertugas memastikan penumpang lansia dapat melakukan perjalanan dengan aman, nyaman, dan tepat waktu. Tugas ini mencakup penjemputan penumpang di area arrival atau keberangkatan, pengaturan kursi roda, pendampingan menuju *check-in counter*, pemeriksaan dokumen di imigrasi dan bea cukai, hingga pendampingan menuju pesawat atau area pengambilan bagasi. Tahapan-tahapan ini diatur secara sistematis agar tidak terjadi keterlambatan atau hambatan, serta mengurangi risiko kecelakaan atau ketidaknyamanan bagi penumpang.

Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) menekankan koordinasi antarunit dalam menangani PRM. Contohnya, staf harus berkomunikasi dengan *ramp handling* untuk memastikan kursi roda tersedia

di pesawat, serta dengan baggage claim untuk membantu pengambilan bagasi lansia secara efisien. Tahapan operasional mencakup pengecekan kesiapan kursi roda, briefing singkat bagi staf pendamping, pendampingan penumpang secara fisik maupun administratif, hingga konfirmasi bahwa penumpang telah sampai di lokasi tujuan dengan selamat.

Dalam pelaksanaannya, penanganan kursi roda bagi penumpang lansia dilakukan dengan memastikan seluruh proses berjalan tepat waktu, aman, dan nyaman. Staf melakukan pendampingan secara penuh mulai dari penjemputan, pengaturan kursi roda, bantuan administrasi, hingga mengantar penumpang ke titik tujuan akhir di terminal. Setiap tahapan dilakukan sesuai standar pelayanan internasional yang berlaku bagi PRM.

3.3.11 Kedatangan Internasional dan Domestik di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Kedatangan internasional dan domestik di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki karakteristik operasional yang berbeda, sehingga memerlukan peningkatan kinerja staf Passenger Handling yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing proses. Pada kedatangan internasional, alur layanan melibatkan pemeriksaan paspor, visa, QR Code imigrasi, serta pemeriksaan barang bawaan oleh bea cukai. Sementara itu, kedatangan domestik cenderung lebih sederhana, tetapi tetap membutuhkan kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan bagi penumpang, khususnya lansia dan *passenger with reduced mobility* (PRM).

Kedatangan domestik di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memerlukan kinerja staf Passenger Handling sesuai SOP internal PT Jasa Angkasa Semesta (JAS). Staf bertugas memastikan alur kedatangan penumpang berjalan cepat, aman, dan nyaman, khususnya bagi penumpang lansia dan Passenger with Reduced Mobility (PRM).

Pelaksanaan prosedur mencakup:

- Pemeriksaan jumlah staf yang bertugas cukup sesuai job desk Arrival, termasuk koordinasi dengan Leader on Duty.
- Persiapan kursi roda (WCHR) sesuai daftar dan standby minimal satu kursi roda cadangan.

- Pendampingan PRM/lansia dari pintu pesawat hingga area pengambilan bagasi, memastikan seluruh tahapan dilakukan sesuai SOP, termasuk penggunaan lift, jalur akses, dan pengawasan fisik.
- Dokumentasi seluruh kegiatan dalam Checklist Arrival, termasuk catatan khusus jika ada kebutuhan tambahan atau kendala operasional.
- Koordinasi antar-unit seperti gate, ramp handling, baggage claim, dan CIQ untuk memastikan layanan PRM dan lansia berjalan sesuai standar.

Dengan penerapan SOP ini, alur kedatangan domestik dapat berlangsung tertib, aman, dan nyaman bagi semua penumpang, serta meminimalkan risiko keterlambatan atau ketidaknyamanan, khususnya bagi lansia dan PRM.

3.3.12 Peran dan Pentingnya Unit Passenger Handling dalam Operasional Bandara

Unit Passenger Handling memegang peranan penting dalam keseluruhan operasional bandara karena menjadi titik sentral interaksi antara penumpang dan sistem layanan udara. Secara umum, unit ini bertugas memastikan seluruh penumpang dapat menikmati pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan efisien. Tugas utamanya mencakup proses check-in, pendampingan penumpang berkebutuhan khusus, koordinasi dengan unit ground handling, pengelolaan boarding, hingga pengawasan pasca-penerbangan.

Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, unit Passenger Handling menjadi komponen vital karena melayani penumpang dari berbagai maskapai internasional dan domestik, dengan tingkat kerumitan layanan yang berbeda-beda. Unit ini bertanggung jawab atas penanganan berbagai situasi kritis, mulai dari keterlambatan boarding, perubahan jadwal penerbangan, hingga kebutuhan khusus seperti kursi roda bagi lansia dan penumpang berkebutuhan khusus (IATA, 2019). Keberadaan staf yang kompeten dan terlatih secara teknis maupun soft skill sangat menentukan efektivitas pelayanan, karena setiap interaksi langsung dengan penumpang bisa memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan bandara secara keseluruhan.

Fungsi utama dan tahapan kerja unit Passenger Handling meliputi: penerimaan penumpang di area check-in, verifikasi dokumen perjalanan,

pendampingan boarding, koordinasi dengan ramp dan baggage handling untuk memastikan bagasi sampai dengan tepat waktu, serta pengawasan pasca-penerbangan termasuk pengambilan bagasi di baggage claim. Selain itu, staf juga melakukan komunikasi aktif dengan penumpang, memberikan informasi terkait prosedur keamanan, persyaratan dokumen, dan fasilitas bandara. Dengan demikian, unit ini bukan sekadar melakukan tugas administratif, tetapi juga menjadi ujung tombak pengalaman pelanggan di bandara, sekaligus memastikan kepatuhan terhadap standar keselamatan dan regulasi yang berlaku (Peraturan Menteri Perhubungan PM 178/2015).

Pentingnya unit Passenger Handling semakin terlihat ketika menghadapi penumpang dengan kebutuhan khusus atau situasi darurat. Dalam konteks pelayanan lansia atau pengguna kursi roda, keberadaan staf yang terlatih mampu meminimalkan risiko cedera, meningkatkan kenyamanan, dan memastikan penumpang tetap merasa aman sepanjang proses perjalanan. Unit ini juga berperan dalam mengurangi potensi kesalahan operasional, mengoptimalkan alur boarding, dan mempercepat proses handling bagasi sehingga keseluruhan operasional bandara menjadi lebih efisien. Oleh karena itu, unit Passenger Handling menjadi elemen kunci dalam menilai profesionalisme maskapai dan perusahaan ground handling seperti PT Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Dengan kata lain, keberadaan unit Passenger Handling tidak hanya mendukung kepuasan penumpang, tetapi juga berkontribusi langsung pada efektivitas operasional bandara, reputasi maskapai, dan keselamatan penerbangan.

3.4 Permasalahan dalam Penanganan Kursi Roda pada Kedatangan Domestik dan Internasional

Selama pelaksanaan OJT pada unit *Passenger Handling* PT JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, ditemukan sejumlah permasalahan yang berdampak pada kinerja staf terutama dalam proses pendampingan lansia pengguna kursi roda. Permasalahan ini muncul baik di kedatangan domestik maupun kedatangan internasional, dengan karakteristik berbeda sesuai kondisi terminal dan

kompleksitas prosedurnya. Penulis telah mengumpulkan beberapa masalah yang terjadi pada saat mendampingi penanganan kursi roda bagi penumpang lansia di kedatangan domestik dan kedatangan internasional, melalui observasi secara langsung dan melalui wawancara yang dilakukan dengan tiga informan. Ketiga informan yaitu, yang pertama dari *supervisor* pada unit *services* PT JAS, informan kedua berasal penumpang dengan kriteria penumpang lansia yang membutuhkan penanganan kursi roda di kedatangan domestik dan internasional.

Berikut merupakan data nama-nama informan yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini, meliputi *supervisor* unit *services*, penumpang lansia dari kedatangan domestik, dan penumpang lansia dari kedatangan internasional.

Untuk mengetahui permasalahan dalam penanganan kursi roda bagi lansia oleh staf handling pada PT JAS di area kedatangan internasional dan domestik di Bandara I Gusti Ngurah Rai, peneliti melakukan wawancara dengan tiga informan dari supervisor dan penumpang lansia dari kedatangan domestik dan internasional. Hasil wawancara yang diperoleh ditunjukkan pada Tabel 3.2.

Berdasarkan tabel ringkasan wawancara di atas, dapat terlihat berbagai kendala yang dialami baik oleh penumpang lansia maupun *point of view* dari SPV terkait pertanyaan yang diberikan penulis kepada Bapak Putu selaku SPV pada unit *services*, baik pada area domestik maupun internasional. Temuan-temuan dari wawancara dengan ketiga informan tersebut menjadi dasar analisis untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi secara lebih rinci. Dengan memahami kendala yang muncul, mulai dari jarak fasilitas, jalur berisiko, keterbatasan jumlah kursi roda, hingga hambatan digital dan bahasa, selanjutnya dapat dilakukan pembahasan mengenai permasalahan utama di lapangan pada sub bab 3.4. Setelah permasalahan dianalisis, sub bab 3.5 akan membahas upaya peningkatan sebagai penyelesaian atau solusi yang dapat diterapkan oleh pihak bandara untuk meningkatkan kualitas pelayanan kursi roda bagi penumpang lansia. Paragraf ini berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan temuan dari tabel wawancara dengan pembahasan permasalahan dan solusi secara sistematis.

3.4.1 Permasalahan di Kedatangan Domestik

1. Jarak area kedatangan dengan tempat parkir yang jauh

Berdasarkan hasil observasi di area kedatangan domestik Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan wawancara dengan salah satu penumpang dari Maluku, Ibu Siti Halimah, ditemukan kendala jarak antara pintu kedatangan dengan area parkir reguler. Jarak yang cukup jauh ini dirasakan menyulitkan penumpang lansia atau penumpang dengan kebutuhan khusus seperti WCHR yang menggunakan kursi roda. Ibu Siti Halimah menekankan bahwa menempuh jarak tersebut cukup melelahkan dan memerlukan pendampingan ekstra dari staf Passenger Handling.

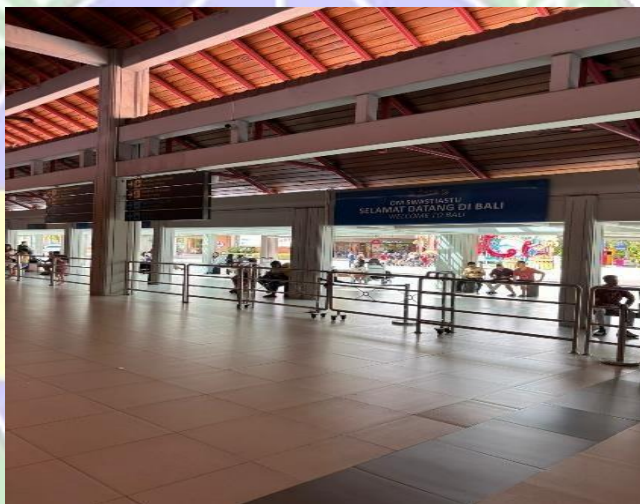
Kondisi ini berkaitan langsung dengan SOP JAS terkait penanganan WCHR, yang menekankan pendampingan penuh mulai dari check-in, boarding, hingga penjemputan di area kedatangan, termasuk memastikan ketersediaan fasilitas pendukung seperti kursi roda, jalur ramah disabilitas, dan koordinasi antar-staf untuk mempercepat proses pendampingan. Kendala jarak yang cukup jauh ini menghambat penerapan SOP tersebut secara optimal, karena staf harus memberikan pendampingan ekstra yang memerlukan waktu lebih lama dan koordinasi tambahan dengan penjemput.



Gambar 3.11 Denah Area Kedatangan Domestik dan Jarak ke Parkir Reguler
Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Kamis, 20 November 2025)

Berikut adalah Gambar 3.11 yang memperlihatkan denah jalur dari pintu kedatangan domestik ke area parkir reguler dengan jarak ± 500 meter. Jalur ini dapat menjadi kendala bagi penumpang lansia maupun penumpang berkebutuhan khusus (WCHR) yang menggunakan kursi roda.

Alur jalur menuju area parkir dapat dilihat pada gambar ini, mulai dari pintu kedatangan domestik hingga area parkir premium. Gambar menunjukkan kondisi trotoar, rambu petunjuk, dan titik-titik yang dapat menjadi tantangan bagi penumpang lansia atau WCHR. Dokumentasi visual ini menekankan pentingnya koordinasi antara staf Passenger Handling dan penjemput untuk memanfaatkan jalur yang lebih dekat, sesuai dengan SOP JAS dalam pendampingan penumpang berkebutuhan khusus.



Gambar 3.12 Penumpang Keluar Pada Area Bandara
Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Kamis, 20 November 2025)

Gambar 3.12 menunjukkan gambaran penumpang saat keluar dari area kedatangan bandara, memperlihatkan jalur yang dilalui dari pintu kedatangan hingga area parkir. Gambar ini menekankan titik-titik yang menjadi perhatian staf Passenger Handling dalam pendampingan penumpang lansia atau WCHR, sesuai dengan SOP JAS, termasuk pengawasan keselamatan, koordinasi dengan penjemput, dan penggunaan jalur yang aman dan efisien.



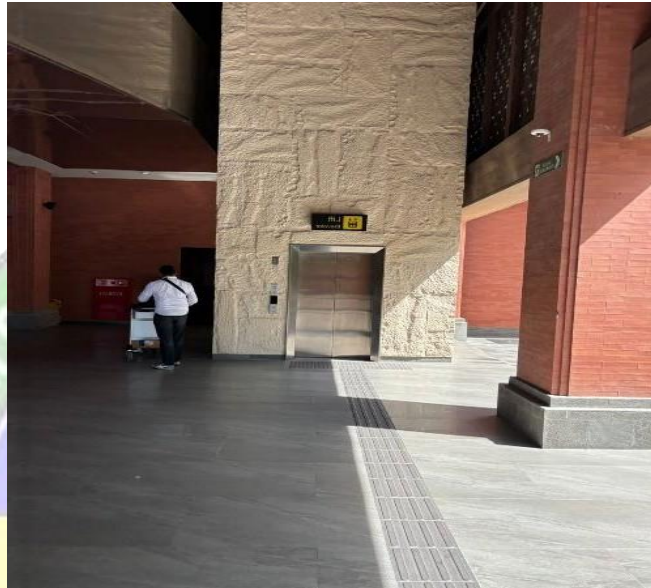
Gambar 3.13 Penumpang Menyebrang Ke Arah Area Tempat Parkir
Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Kamis, 20 November 2025)

Selanjutnya, pada Gambar 3.13 memperlihatkan penumpang yang sedang menyebrang menuju area tempat parkir. Kondisi ini menekankan pentingnya pendampingan staf Passenger Handling untuk memastikan keselamatan penumpang lansia atau WCHR, sesuai dengan SOP JAS, termasuk koordinasi dengan penjemput dan penggunaan jalur yang aman agar alur pergerakan tetap efisien dan nyaman.



Gambar 3.14 Jalur Lurus Menuju Area Parkir
Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Kamis, 20 November 2025)

Gambar ini memperlihatkan jalur lurus dari pintu kedatangan menuju area parkir. Kondisi jalur yang jelas dan tidak berbelok memudahkan penumpang lansia atau WCHR untuk berjalan atau didorong menggunakan kursi roda, sesuai SOP JAS. Staf Passenger Handling tetap melakukan pendampingan penuh dan koordinasi dengan penjemput agar proses penjemputan aman, nyaman, dan efisien.



Gambar 3.14 Penumpang Menaiki Lift
Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Kamis, 20 November 2025)

Gambar ini menunjukkan penumpang, termasuk WCHR atau lansia, sedang menggunakan lift untuk berpindah lantai menuju area parkir atau titik penjemputan. Penggunaan lift ini sesuai SOP JAS untuk memastikan aksesibilitas dan keselamatan penumpang berkebutuhan khusus. Staf Passenger Handling tetap mendampingi dan memastikan kondisi lift aman sebelum penumpang masuk.



Gambar 3.15 Jalan Lurus Menuju Area Parkir
 Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Kamis, 20 November 2025)



Gambar 3.15 Penumpang Membelok ke Arah Kiri Menuju Area Parkir
 Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Kamis, 20 November 2025)

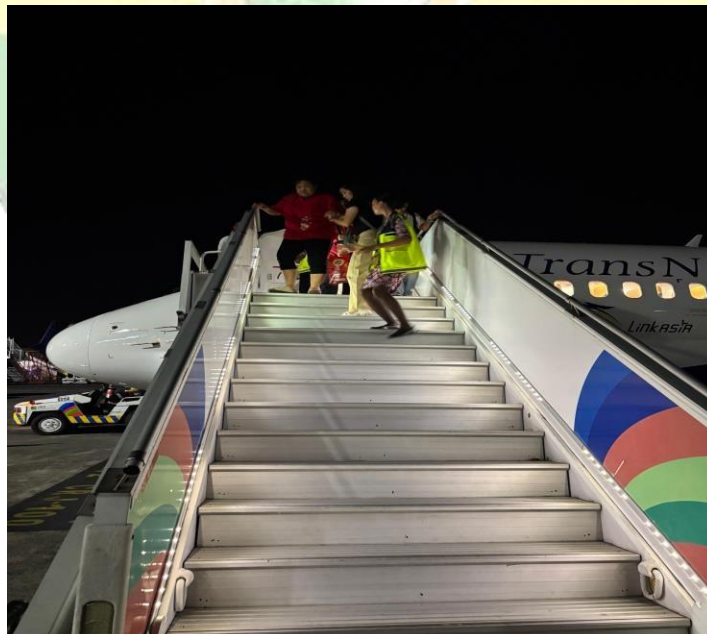
Gambar ini menunjukkan penumpang mengikuti jalur yang membelok ke kiri untuk menuju area parkir atau titik penjemputan. Jalur ini dilalui dengan pendampingan staf Passenger Handling sesuai SOP JAS, memastikan keselamatan dan kenyamanan penumpang, terutama WCHR atau lansia, sambil tetap memantau kondisi sekitar agar tidak terjadi hambatan atau risiko kecelakaan.



Gambar 3.16 Area Parkir Bandara I Gusti Ngurah Rai
Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Kamis, 20 November 2025)

Gambar ini memperlihatkan penumpang telah sampai di area parkir setelah menempuh jarak sekitar 500 meter dari pintu kedatangan. Jarak yang cukup jauh ini menjadi tantangan bagi penumpang lansia atau WCHR.

2. Tidak semua pesawat domestik menggunakan aviobridge



Gambar 3.17 Proses turunnya penumpang domestik asal Jakarta melalui garbarata pada penerbangan maskapai Trans Nusa

Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Rabu, 15 Oktober 2025)

Karena tidak semua pesawat domestik menggunakan aviobridge, staf Passenger Handling wajib menjemput penumpang lansia atau WCHR dari apron menggunakan kursi roda dorong sesuai SOP JAS. Area garbarata yang dilalui staf juga digunakan oleh kendaraan pengangkut bagasi, alat bantu kargo, dan kendaraan operasional lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bu Siti Halimah, penumpang dari Maluku, ia menyatakan bahwa proses turun langsung di apron membuat jarak tempuh menjadi cukup jauh dan berpotensi melelahkan bagi penumpang lansia.

3. Permasalahan Jumlah *Wheelchair* yang Terbatas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Supervisor (SPV) Passenger Handling di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, jumlah wheelchair (kursi roda) yang tersedia untuk penumpang lansia dan *Passenger with Reduced Mobility* (WCHR) masih terbatas. Menurut SPV, kondisi ini menyulitkan staf dalam memberikan pendampingan yang optimal, terutama saat ada beberapa penumpang WCHR yang tiba atau berangkat bersamaan. Sesuai SOP JAS, staf wajib menyiapkan dan mengecek kondisi wheelchair sebelum digunakan, termasuk menyediakan wheelchair cadangan. Kekurangan jumlah wheelchair berpotensi memperlambat alur penanganan penumpang dan meningkatkan risiko ketidaknyamanan. Oleh karena itu, SPV menekankan perlunya koordinasi lebih lanjut dengan manajemen fasilitas untuk memastikan ketersediaan alat bantu yang memadai.



Gambar 3.18 *Wheelchair* yang Tersedia

Gambar 3.18 memperlihatkan hanya ada 5 unit *wheelchair* yang tersedia
 Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Minggu, 23 November 2025)

3.4.2 Permasalahan di Kedatangan Internasional

1. Kesulitan penggunaan sistem digital

Banyak penumpang lansia mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem digital seperti *All Indonesia Account* dan *QR Code*, yang menjadi syarat utama untuk melewati proses imigrasi dan bea cukai (customs). Sebagian besar lansia tidak terbiasa menggunakan ponsel pintar atau tidak memahami bahasa Inggris, sehingga mereka memerlukan pendampingan penuh dari staf Passenger Handling.

Hasil wawancara dengan penumpang internasional dari Australia, Mrs. Jamieson, menunjukkan bahwa beliau membutuhkan bantuan staf untuk menyelesaikan proses imigrasi karena tidak terbiasa dengan sistem digital yang diterapkan di bandara.

2. Antrian di lift yang cukup lama

Antrian di lift yang cukup lama juga menjadi kendala bagi penumpang lansia dan WCHR. Hasil wawancara dengan Ibu Siti Halimah menunjukkan bahwa beliau harus menunggu beberapa menit sebelum dapat menggunakan lift untuk mencapai area parkir, yang menambah kelelahan dan memperlambat proses penjemputan.

3. Keterbatasan beberapa penumpang yang kurang menguasai bahasa Inggris



Gambar 3.19 Melayani Penumpang Asal China yang Kurang Mahir Berbahasa Inggris berasal dari Maskapai Cathay Pacific
Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Kamis, 20 November 2025)

Berdasarkan hasil observasi dan pengalaman penulis selama OJT, beberapa penumpang mengalami keterbatasan dalam menguasai bahasa Inggris, terutama penumpang yang bahasa sehari-harinya bukan menggunakan bahasa Inggris, sehingga kesulitan memahami petunjuk dan prosedur di bandara, termasuk arahan staf dan informasi pada papan pengumuman. Hal ini sedikit menyulitkan staf untuk melayani penumpang.

4. Antrian Panjang di imigrasi karena tidak adanya jalur khusus kursi roda



Gambar 3.20 Antri Panjang di Imigrasi Bersama Penumpang Lansia dari penerbangan Qatar asal Dubai

Sumber : (Dokumentasi Penulis pada Jumat, 10 Oktober 2025)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan penumpang internasional, Mrs. Jamieson, antrean di area imigrasi menjadi cukup panjang karena tidak tersedianya jalur khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus, seperti WCHR. Hal ini menyebabkan beliau, yang menggunakan kursi roda, harus menunggu lebih lama dibandingkan penumpang lainnya.

3.5 Penyelesaian untuk Meningkatkan Kinerja Staf Passenger Handling

Penyelesaian berikut disusun berdasarkan permasalahan yang ditemukan, dengan fokus pada peningkatan kinerja staf, efisiensi alur kerja, dan peningkatan kualitas pelayanan.

3.5.1 Penyelesaian di Kedatangan Domestik

1. Pemberitahuan oleh Pihak Maskapai Saat Check-in

Untuk mengatasi kendala jarak antara area kedatangan dan area parkir reguler bagi penumpang lansia atau penumpang berkebutuhan khusus seperti WCHR, pihak maskapai dapat memberikan penjelasan kepada penumpang maupun keluarga/penjemput pada saat proses check-in. Pada tahap ini, maskapai

menyampaikan bahwa pendampingan oleh staf Passenger Handling hanya dilakukan hingga pintu keluar terminal kedatangan.

Dengan adanya informasi sejak awal, keluarga atau penjemput dapat melakukan penyesuaian, seperti menyiapkan posisi kendaraan lebih dekat atau memilih area parkir alternatif yang memungkinkan proses penjemputan berlangsung lebih cepat dan nyaman. Langkah ini membantu mengurangi potensi kelelahan penumpang lansia yang menggunakan kursi roda serta mendukung kelancaran arus penumpang di area kedatangan.

Selain mempermudah proses pendampingan oleh staf, kebijakan ini sejalan dengan SOP PT JAS terkait layanan WCHR, serta memenuhi prinsip pelayanan ramah PRM sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM 178 Tahun 2015. Dengan demikian, koordinasi antara maskapai, staf Passenger Handling, dan pihak penjemput dapat berjalan lebih efektif, serta memastikan hak dan kenyamanan penumpang berkebutuhan khusus tetap terpenuhi.

Pendampingan penumpang dari aviobridge sesuai SOP

Solusi atas permasalahan tidak semua pesawat domestik menggunakan aviobridge dilakukan sesuai SOP JAS dan Peraturan Menteri Perhubungan PM 178/2015. Staf Passenger Handling menjemput penumpang lansia atau WCHR dari apron menggunakan kursi roda dorong dengan memastikan jumlah staf cukup dan kondisi kursi roda siap, termasuk cadangan. Penumpang didampingi penuh dari pintu pesawat melewati garbarata, area operasi yang juga digunakan kendaraan pengangkut bagasi, alat bantu kargo, dan kendaraan operasional lainnya, dengan koordinasi ketat bersama unit apron dan ground handling untuk menjaga keselamatan. Selama pendampingan, staf berhati-hati dalam mendorong kursi roda dan memanfaatkan fasilitas seperti lift jika tersedia, sehingga jarak tempuh yang cukup jauh dapat ditempuh secara aman dan nyaman. Seluruh proses dicatat dalam checklist Arrival untuk memastikan dokumentasi pendampingan lengkap. Dengan langkah-langkah ini, alur kedatangan penumpang lansia atau WCHR tetap efisien, aman, dan nyaman meskipun pesawat tidak menggunakan aviobridge.

2. Melakukan pengaturan bergilir dan wheelchair cadangan

Berdasarkan SOP JAS dan Peraturan Menteri Perhubungan PM 178/2015, setiap penumpang berkebutuhan khusus seperti WCHR wajib mendapatkan pendampingan penuh. Untuk mengatasi kendala jumlah kursi roda (wheel chair) yang terbatas, staf Passenger Handling melakukan pengaturan bergilir agar setiap penumpang dapat dilayani sesuai prioritas. Selain itu, unit juga menyiapkan wheel chair cadangan melalui koordinasi dengan gudang, ground handling, atau pihak bandara, sehingga penumpang tidak perlu menunggu terlalu lama. Pendekatan ini memastikan pelayanan tetap cepat, aman, dan nyaman, sesuai standar keselamatan dan kenyamanan yang berlaku, sekaligus mengoptimalkan pemanfaatan fasilitas yang tersedia.

3.5.2 Kedatangan Internasional

1. Pemanfaatan waktu antrian di Imigrasi untuk mengisi All Indonesia

Apabila penumpang, khususnya lansia atau penumpang berkebutuhan khusus, menghadapi antrean yang cukup panjang di area imigrasi, staf Passenger Handling dapat memanfaatkan waktu tunggu tersebut dengan membantu penumpang mengisi data pada aplikasi All Indonesia. Dengan cara ini, proses pengisian data dan pembuatan QR Code dapat dilakukan sambil menunggu giliran pemeriksaan, sehingga waktu antre tidak terbuang percuma dan seluruh dokumen digital sudah siap ketika penumpang tiba di loket imigrasi. Pendekatan ini membuat alur pelayanan menjadi lebih efisien, mempercepat proses pemeriksaan, serta menjaga kenyamanan penumpang. Hal ini juga sejalan dengan ketentuan PM 178/2015 Pasal 6 ayat (1) yang menekankan bahwa penumpang berkebutuhan khusus berhak memperoleh pelayanan yang aman, nyaman, dan sesuai prosedur. Dengan memanfaatkan waktu tunggu secara optimal, staf dapat memberikan pendampingan yang lebih efektif tanpa menambah beban penumpang, sehingga keseluruhan proses kedatangan berlangsung lebih cepat dan efisien.

2. Penambahan lift dengan ukuran yang lebih besar

- Bandara dapat menambah lift dengan ukuran dan kapasitas yang lebih besar agar mampu menampung beberapa penumpang berkebutuhan khusus kursi roda dan pendampingnya secara bersamaan. Fasilitas ini mengurangi antrian dan mempercepat mobilisasi penumpang.

- Pembangunan lift berkapasitas besar merupakan bentuk pemenuhan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 Pasal 8 ayat (2), yang mewajibkan penyediaan fasilitas yang aman, nyaman, dan efisien bagi penumpang berkebutuhan khusus.
- Langkah-langkah ini sesuai dengan SOP JAS tentang pendampingan penumpang berkebutuhan khusus, yang menekankan keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi layanan, meskipun fasilitas lift terbatas.

3. Penggunaan Google Translate

- Staf Passenger Handling wajib memberikan pendampingan penuh kepada penumpang internasional, termasuk bagi mereka yang tidak memahami bahasa Inggris, sebagaimana diatur dalam PM 178/2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Pesawat Udara dan KP 35/2015 mengenai Prosedur Operasional Penanganan Penumpang Berkebutuhan Khusus.
- Staf dapat menggunakan alat bantu bahasa digital (misal Google Translate) untuk memastikan penumpang memahami informasi, sehingga hak penumpang atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian layanan tetap terjamin.
- Semua tindakan pendampingan harus tercatat dalam checklist SOP JAS, sehingga ada dokumentasi bahwa penumpang telah menerima layanan sesuai standar.

4. Pendampingan penumpang di area imigrasi

- Solusi (SOP/Regulasi): Staf wajib mendampingi WCHR melalui jalur prioritas atau memastikan mereka mendapat layanan cepat dan aman.
- Rincian:
 - Menyediakan jalur khusus jika memungkinkan, atau mendampingi langsung hingga proses selesai.
 - Koordinasi dengan petugas imigrasi agar WCHR diproses lebih cepat.
 - Sesuai PM 178/2015 Pasal 6 ayat (2), bandara harus menyediakan akses prioritas atau layanan khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus.

I Gusti Ngurah Rai, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama muncul dari faktor fasilitas fisik, koordinasi antarunit, dan keterbatasan sumber daya

manusia. Pada sektor domestik, jarak lift yang jauh dari pintu kedatangan pesawat dan tidak semua pesawat menggunakan aviobridge menyebabkan staf harus menempuh jarak lebih panjang untuk mendampingi lansia. Hal ini menambah risiko keselamatan dan kelelahan bagi penumpang maupun staf. Selain itu, keterbatasan jumlah kursi roda dan staf pendamping pada jam sibuk mengakibatkan antrean panjang, keterlambatan proses pendampingan, serta menurunnya persepsi penumpang terhadap keandalan dan responsivitas layanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Heizer & Render, 2017).

Di sektor internasional, permasalahan lebih kompleks. Lansia kesulitan mengoperasikan sistem digital seperti All Indonesia Account dan QR Code yang menjadi syarat imigrasi dan customs. Kebutuhan pendampingan penuh oleh staf menjadi sangat penting. Koordinasi antarunit Passenger Handling dengan pihak imigrasi dan bea cukai belum sepenuhnya seragam, terutama ketika beberapa penerbangan internasional tiba bersamaan. Selain itu, keterbatasan kursi roda dan staf pendamping juga menjadi kendala yang menghambat efektivitas layanan. Semua permasalahan ini dapat memengaruhi dimensi kualitas layanan menurut teori SERVQUAL, termasuk tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al, 1988).

Penyelesaian atas permasalahan ini dilakukan melalui beberapa strategi. Pada sektor domestik, jalur lift dan rute pendampingan dioptimalkan, penggunaan aviobridge atau kendaraan khusus diterapkan untuk meminimalkan risiko, dan jumlah kursi roda serta staf pendamping ditambah untuk menghadapi jam sibuk. Pada sektor internasional, staf memberikan pendampingan penuh bagi lansia yang kesulitan menggunakan sistem digital, koordinasi dengan imigrasi dan customs diperkuat melalui jadwal terkoordinasi dan jalur khusus, serta jumlah kursi roda dan staf ditingkatkan. Selain itu, pelatihan lanjutan dan evaluasi berkala dilakukan untuk meningkatkan kompetensi staf dan memastikan kualitas layanan tetap konsisten.

Berdasarkan hasil pengamatan selama OJT, peningkatan kinerja staf Passenger Handling dalam penanganan kursi roda bagi lansia di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dipengaruhi oleh beberapa permasalahan yang

muncul di area kedatangan domestik dan internasional. Pada area kedatangan domestik, permasalahan utama berasal dari faktor fasilitas fisik, seperti jarak lift yang cukup jauh dari pintu kedatangan pesawat serta penggunaan aviobridge yang tidak selalu tersedia. Kondisi ini membuat staf harus menempuh jarak lebih panjang saat mendampingi lansia, sehingga proses pelayanan menjadi kurang efisien dan meningkatkan risiko kelelahan bagi penumpang maupun staf. Keterbatasan jumlah kursi roda dan staf pendamping pada jam sibuk juga menyebabkan antrean dan keterlambatan pelayanan.

Sementara itu, di area kedatangan internasional, permasalahan yang muncul lebih kompleks. Lansia sering mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem digital seperti All Indonesia Account dan QR Code imigrasi, sehingga membutuhkan pendampingan yang lebih intensif. Selain itu, koordinasi antarunit seperti Passenger Handling, imigrasi, dan bea cukai tidak selalu berjalan optimal ketika terdapat beberapa kedatangan internasional yang berlangsung secara bersamaan. Keterbatasan kursi roda dan staf pendamping juga menjadi kendala yang berdampak pada kelancaran pelayanan.

Upaya penyelesaian dilakukan melalui berbagai strategi yang langsung berkontribusi terhadap peningkatan kinerja staf. Di kedatangan domestik, jalur pendampingan dioptimalkan dengan penyesuaian rute menuju lift, penggunaan aviobridge atau kendaraan khusus untuk mempersingkat jarak, serta penambahan kursi roda dan staf pendamping pada jam padat. Di kedatangan internasional, staf memberikan pendampingan penuh kepada lansia yang kesulitan menggunakan sistem digital, memperkuat koordinasi dengan imigrasi dan bea cukai melalui jadwal pelayanan yang lebih terstruktur, serta menambah jumlah kursi roda dan personel pendamping.

Selain itu, pelatihan lanjutan, pembekalan komunikasi pelayanan, serta evaluasi kinerja berkala turut dilakukan untuk memastikan peningkatan kompetensi staf. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, proses pendampingan lansia menjadi lebih aman, cepat, dan nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja staf Passenger Handling dapat dicapai melalui penguatan fasilitas, perbaikan koordinasi, serta pengembangan keterampilan staf, sehingga pelayanan

di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dapat berjalan lebih efektif dan memenuhi kebutuhan penumpang lansia.

Dari hasil observasi dan wawancara selama OJT, dapat dilihat bahwa penanganan kursi roda bagi penumpang lansia dan WCHR di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menghadapi beberapa kendala utama, seperti jarak yang cukup jauh antara area kedatangan dan parkir, terbatasnya jumlah wheelchair, antrian lift yang lama, kesulitan penumpang dalam menggunakan sistem digital, serta keterbatasan penguasaan bahasa Inggris. Setiap permasalahan ini berdampak langsung pada kecepatan, kenyamanan, dan keselamatan penumpang.

Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak Passenger Handling menerapkan berbagai langkah sesuai SOP JAS dan regulasi Peraturan Menteri Perhubungan PM 178/2015. Upaya yang dilakukan meliputi: koordinasi dengan keluarga atau penjemput untuk memindahkan kendaraan ke area parkir yang lebih dekat, pendampingan penuh penumpang dari pintu pesawat hingga parkir, penggunaan wheelchair cadangan dan pengaturan bergilir, prioritas penggunaan lift bagi lansia dan WCHR, pendampingan dalam penggunaan sistem digital, serta penggunaan alat bantu bahasa seperti Google Translate bagi penumpang internasional. Semua langkah ini dilakukan secara terstruktur dan terdokumentasi melalui checklist SOP untuk memastikan proses berjalan aman, nyaman, dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis terhadap pelaksanaan tugas staf Passenger Handling PT. JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, ditemukan berbagai kendala dalam penanganan kursi roda bagi penumpang lansia, baik di area kedatangan domestik maupun internasional. Kendala tersebut meliputi jarak tempuh yang cukup jauh antara pintu kedatangan dengan area parkir, keterbatasan jumlah wheelchair, antrian lift yang memakan waktu, kesulitan penggunaan sistem digital seperti All Indonesia Account dan QR Code, serta hambatan komunikasi karena keterbatasan penguasaan bahasa Inggris. Untuk mengatasi permasalahan ini, staf Passenger Handling menerapkan berbagai solusi sesuai SOP JAS dan PM 178/2015 termasuk pendampingan penuh bagi penumpang berkebutuhan khusus, pengaturan penggunaan wheelchair secara bergilir dengan cadangan yang tersedia, prioritas akses lift, bantuan penggunaan sistem digital,

serta pemanfaatan alat bantu komunikasi seperti Google Translate. Seluruh langkah ini dilakukan dengan koordinasi ketat antar-staf, unit apron, ground handling, dan pihak keluarga atau penjemput, sehingga proses penjemputan dan pendampingan dapat berjalan aman, nyaman, dan efisien. Dengan penerapan prosedur yang konsisten dan dokumentasi yang lengkap, kinerja staf Passenger Handling dalam menangani kursi roda bagi lansia dapat ditingkatkan, risiko keselamatan dapat diminimalkan, serta kualitas pelayanan kepada penumpang lansia atau WCHR tetap terjamin sesuai standar keselamatan, kenyamanan, dan aksesibilitas yang berlaku di bandara.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pengalaman penulis selama OJT, dapat disimpulkan bahwa kinerja staf Passenger Handling PT. JAS dalam penanganan kursi roda bagi lansia di area kedatangan domestik dan internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai sudah berjalan sesuai SOP JAS dan regulasi Perhubungan yang berlaku, meskipun masih menghadapi beberapa kendala. Kendala utama meliputi jarak yang cukup jauh antara pintu kedatangan dengan area parkir, keterbatasan jumlah *wheelchair* yang tersedia, antrean panjang di lift dan imigrasi, kesulitan penumpang dalam mengoperasikan sistem digital seperti All Indonesia Account dan QR Code, serta keterbatasan penguasaan bahasa Inggris bagi sebagian penumpang internasional. Upaya peningkatan kinerja staf dilakukan melalui pendampingan penuh bagi penumpang lansia dan WCHR mulai dari pintu pesawat hingga area parkir, koordinasi efektif dengan penjemput dan unit ground handling, pengaturan bergilir dan penyediaan *wheelchair* cadangan, prioritas penggunaan lift dan fasilitas bandara, serta penggunaan alat bantu komunikasi seperti Google Translate. Langkah-langkah ini terbukti meningkatkan efisiensi alur kerja, keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan penumpang, sekaligus memastikan hak-hak lansia dan penumpang berkebutuhan khusus terpenuhi sesuai standar pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kinerja staf Passenger Handling bukan hanya soal kecepatan atau prosedur, tetapi juga tentang kemampuan koordinasi, empati, dan responsivitas terhadap kebutuhan penumpang lansia, sehingga pelayanan di Bandara I Gusti Ngurah Rai dapat terus ditingkatkan sesuai visi kualitas layanan PT. JAS.

4.2 Saran

Berdasarkan analisis permasalahan dan kesimpulan di atas, beberapa saran diberikan untuk lebih meningkatkan kinerja staf Passenger Handling dalam penanganan kursi roda bagi lansia:

1. Penambahan fasilitas *wheelchair* dan pemeliharaan rutin

Disarankan untuk menambah jumlah wheelchair di area kedatangan domestik dan internasional. Wheelchair cadangan perlu selalu tersedia agar staf dapat melayani semua penumpang WCHR secara bergilir tanpa penundaan. Pemeliharaan rutin juga penting agar semua *wheelchair* dalam kondisi layak pakai, sesuai ketentuan SOP JAS dan PM 178/2015 Pasal 6 ayat (1) tentang keselamatan dan kenyamanan penumpang berkebutuhan khusus.

2. Optimalisasi koordinasi antar-staf

Koordinasi intensif antara staf Passenger Handling, unit apron, ground handling, dan pihak penjemput dapat mempercepat alur pendampingan. Misalnya, *briefing* sebelum kedatangan pesawat dan pembagian tugas yang jelas dapat meminimalkan waktu tunggu penumpang lansia dan WCHR, sekaligus menjaga keselamatan dan kenyamanan mereka.

3. Pendampingan penggunaan sistem digital dan komunikasi multibahasa

Staf harus terampil membantu penumpang mengoperasikan All Indonesia Account, QR Code, dan dokumen digital lainnya. Untuk penumpang internasional yang tidak menguasai bahasa Inggris, penggunaan Google Translate atau panduan multibahasa sangat dianjurkan. Hal ini mendukung hak penumpang atas layanan yang aman, nyaman, dan efisien, sebagaimana diatur dalam PM 178/2015 Pasal 8 ayat (2).

4. Pengaturan prioritas penggunaan lift dan fasilitas pendukung lainnya

Lift, jalur khusus, dan fasilitas mobilisasi lainnya perlu diatur agar penumpang lansia atau WCHR mendapat prioritas. Pemberitahuan kepada penumpang lain mengenai prioritas ini akan meminimalkan konflik penggunaan fasilitas dan mempercepat alur pelayanan.

5. Pelatihan staf secara berkala

Pelatihan rutin mengenai SOP JAS, manajemen kursi roda, komunikasi interpersonal, dan pendampingan penumpang berkebutuhan khusus perlu diberikan agar staf lebih responsif, empatik, dan profesional. Pelatihan ini juga termasuk simulasi penanganan kendala seperti jarak jauh, antrean lift, atau kesulitan komunikasi.

6. Evaluasi kinerja dan dokumentasi layanan

Checklist SOP JAS dan pencatatan setiap pendampingan WCHR perlu diperkuat agar manajemen dapat memantau kinerja staf, mengevaluasi efektivitas prosedur, dan merencanakan perbaikan berkelanjutan. Dokumentasi ini juga menjadi bukti kepatuhan terhadap regulasi dan standar keselamatan penumpang. Dengan penerapan saran-saran di atas, diharapkan kinerja staf Passenger Handling dalam menangani kursi roda bagi lansia dapat lebih optimal, pelayanan lebih efisien, risiko keselamatan diminimalkan, dan kenyamanan penumpang tetap terjaga. Upaya ini tidak hanya mendukung implementasi SOP JAS dan PM 178/2015, tetapi juga meningkatkan profesionalisme staf dan kepuasan penumpang secara keseluruhan di Bandara

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. London: Kogan Page.
- International Air Transport Association (IATA). (2019). *Passenger with Reduced Mobility (PRM) Guidelines – Resolution 700 Annex A*. Montreal: IATA.
- International Air Transport Association. (2019). *Passenger services conference resolution manual*. Montreal: IATA.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 35 Tahun 2015 tentang Fasilitas Bandar Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2024 tentang Kewajiban Maskapai dan Staf Terkait Bagasi Tercatat dan Dokumen Perjalanan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara.
- PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS). (2025). *Situs resmi PT JAS*. <https://www.ptjas.co.id/>