

**KURANGNYA KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS
PENUMPANG INTERNASIONAL PENGGUNA *WHEELCHAIR*
DALAM BERKOMUNIKASI DENGAN PETUGAS PT JAS DI
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 29 September – 29 November 2025



Disusun oleh:

ENGEL SANTIKA PURBA

NIT. 30623011

**PROGRAM STUDI D III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2025

**KURANGNYA KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS
PENUMPANG INTERNASIONAL PENGGUNA *WHEELCHAIR*
DALAM BERKOMUNIKASI DENGAN PETUGAS PT JAS DI
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Tanggal 29 September– 29 November 2025



Disusun oleh:

ENGEL SANTIKA PURBA

NIT. 30623011

**PROGRAM STUDI D III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

KURANGNYA KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS PENUMPANG
INTERNASIONAL PENGGUNA *WHEELCHAIR* DALAM BERKOMUNIKASI
DENGAN PETUGAS PT JAS BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI BALI

Oleh :
ENGEL SANTIKA PURBA
NIT. 30623011

Program Studi D-III Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

Laporan *On the Job Training* (OJT) telah diterima dan disahkan
sebagai salah satu syarat penilaian *On the Job Training* (OJT)

Disetujui Oleh :

Assistant Supervisor

Dosen Pembimbing


SETIAJI HERMAWAN
NIK. 02001815

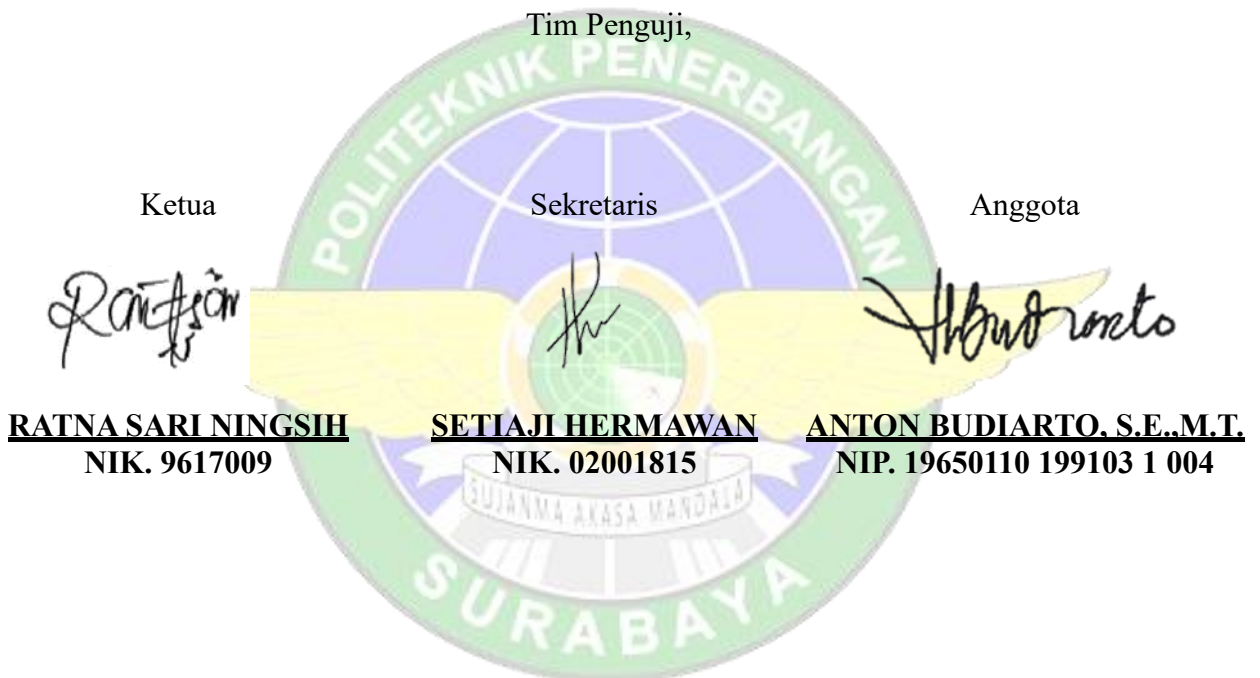

ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004

Mengetahui,
Section Head Commercial Training
JAS Learning Center
Station Denpasar


RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* (OJT) telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji pada tanggal 20 bulan November tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training* (OJT)



Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara


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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang dilaksanakan mulai pada tanggal 30 September 2025 sampai dengan 29 November 2025 di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Laporan *On the Job Training* (OJT) ini disusun berdasarkan pengalaman, pengamatan yang penulis peroleh selama menjalani *On the Job Training* (OJT) pada PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Dalam proses pembuatan laporan *On the Job Training* (OJT) ini tidak sedikit kendala yang penulis alami. Namun berkat tuntunan dan bantuan serta dukungan berbagai pihak, puji syukur kendala tersebut dapat penulis lalui dengan baik. Sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih atas bantuan dan dukungannya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa;
2. Kedua orang tua dan keluarga saya yang selalu memberi dukungan, doa, dan juga motivasi sehingga saya dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) dengan baik dan lancar;
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T, selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T, selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara;
5. Ibu Ratna Sari Ningsih, selaku *Section Head Commercial Training JAS Learning Center Station* Denpasar;
6. Pak Setiaji Hermawan, selaku *Assistant Supervisor OJT*;
7. Bapak Anton Budiarto, S.E., M.T, selaku pembimbing *On the Job Training* yang selalu membantu penulisan dan memberikan bimbingan dalam menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT);
8. Seluruh staff divisi *Passenger Services* dan *Lost and Found* di PT JAS Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang senantiasa membantu dan memberikan bimbingan saat di bandar udara serta membantu penulisan dalam menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT);
9. Hendra Octavianus Sitorus, A.Md yang selalu memberi semangat, motivasi, dan selalu membantu penulis;
10. Rekan-rekan *On the Job Training* (OJT), atas kebersamaan dan kerjasamanya saat berlangsungnya kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini.

Penulis menyadari bahwa laporan *On the Job Training* (OJT) ini masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasa, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan laporan untuk dimasa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya maupun dari luar lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya.

Badung, 25 November 2025



Engel Santika Purba



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	3
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	5
2.1 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	5
2.1.1 Sejarah PT JAS Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali	6
2.1.1.1 Visi PT JAS	9
2.1.1.2 Misi PT JAS	9
2.2 Data Umum PT JAS	10
2.3 Struktur Organisasi PT JAS	11
2.3.1 Struktur Organisasi Unit <i>Services</i>	12
2.3.2 Struktur Organisasi Unit <i>Lost & Found</i>	12
BAB III PELAKSANAAN OJT	13
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	13
3.1.1 Wilayah Kerja	13
3.1.1.1 <i>Services</i>	13
3.1.1.2 <i>Lost & Found</i>	15
3.1.2 Prosedur Pelayanan	17
3.1.2.1 <i>Services</i>	17
3.1.2.2 <i>Lost and found</i>	19
3.2 Jadwal.....	22
3.3 Tinjaun Teori	23
3.3.1 Komunikasi Antarbudaya.....	23
3.3.2 Kompetensi Komunikasi.....	23
3.3.3 Hambatan Komunikasi.....	24
3.4 Permasalahan.....	24
3.5 Penyelesaian Masalah	25

BAB IV PENUTUP	27
4.1 Kesimpulan	27
4.2 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN.....	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali	5
Gambar 2. 2 Logo PT JAS	6
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT JAS Ngurah Rai Bali	11
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Unit Services	12
Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Unit Lost & Found	12
Gambar 3. 1 Wheelchair di Services	13
Gambar 3. 2 Tag Bagasi	16
Gambar 3. 3 Jadwal OJT di Unit Services	22
Gambar 3. 4 Jadwal OJT di Unit Lost & Found	22



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Umum PT JAS	10
-----------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (OJT) atau praktek kerja lapangan merupakan kesempatan bagi mahasiswa maupun taruna untuk langsung terlibat dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Tujuan dari OJT adalah untuk meningkatkan keterampilan dan etika kerja, serta menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan kurikulum pendidikan. Dengan perkembangan zaman, kebutuhan akan transportasi, khususnya transportasi udara, semakin meningkat. Hal ini terlihat dari pesatnya perkembangan penerbangan, yang ditandai dengan banyaknya bandara baru yang dibangun di berbagai pulau di Indonesia.

Politeknik Penerbangan Surabaya adalah institusi yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pendidikan diploma di bidang Teknik, Manajemen, dan Keselamatan Penerbangan. Institusi ini berkomitmen untuk menyediakan fasilitas dan pengajar yang berkualitas. Salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa adalah mengikuti OJT, yang disesuaikan dengan kurikulum masing-masing Program Studi. OJT bertujuan untuk dapat menerapkan dan mengaplikasikan pengetahuan maupun keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan di kampus ke dalam praktik di dunia kerja, baik di bandara maupun di perusahaan terkait.

Sebagai mahasiswa D-III Manajemen Transportasi Udara (MTU), mengikuti OJT adalah suatu kewajiban. OJT ini dilaksanakan di PT JAS Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, khususnya di unit *Services* dan *Lost and found*. Namun, seringkali materi yang diajarkan di kampus tidak sepenuhnya sejalan dengan praktik di lapangan. Oleh, karena itu dibutuhkan suatu pelatihan di dunia kerja yang sesungguhnya. Kegiatan OJT di Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan pengaplikasian dan juga penerapan dari ilmu yang didapatkan saat berada di perkuliahan, baik teori maupun praktik. OJT didefinisikan sebagai pelatihan kerja bagi para taruna, sekaligus bertujuan untuk mencetak sumber daya manusia yang terampil dan ahli sesuai dengan bidang masing-masing.

Bandar Udara Internasional merupakan sarana yang utama dalam sektor penerbangan, di mana bandar udara sebagai tempat untuk keberangkatan dan kedatangan transportasi udara. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki dua terminal, yaitu terminal internasional dan terminal domestik. Terminal internasional sebagai tempat penyedia penerbangan antar negara, dan terminal domestik sebagai tempat penyedia penerbangan dalam negeri. Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai terdapat dua perusahaan besar yang menyediakan jasa pelayanan untuk penumpang saat berada di bandara dan akan melakukan perjalanan dengan transportasi udara yaitu PT Garuda Indonesia dan PT Garuda Indonesia Semesta (GIA), namun pada penulisan laporan ini, penulis akan memaparkan lebih lanjut mengenai PT GIA.

PT GIA adalah perusahaan yang memberikan pelayanan *ground handling* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. *Ground handling* merupakan perusahaan yang langsung melakukan penanganan terdapat perusahaan penerbangan maupun konsumen perusahaan penerbangan. *Ground handling* melayani aktivitas *pre flight* dan *post flight*. Pada saat *pre flight* memberikan penanganan terhadap penumpang (*passenger services*), *check in*, bagasi, *cargo* dan *mail* sebelum keberangkatan. Kemudian saat *post flight* memberikan penanganan terhadap penumpang (*passenger services*), bagasi, *cargo*, dan *mail* setelah mendarat di bandar udara tujuan. PT GIA memiliki tiga pelayanan terhadap penumpang dan barang bawaan penumpang yaitu *unit services*, *unit baggage service* dan *unit check in*. Namun pada penulisan laporan ini, penulis akan memaparkan lebih lanjut mengenai *unit services*, yang merupakan tempat penulis melakukan praktik kerja lapangan. Pada *unit services* menyediakan layanan terhadap penumpang reguler dan juga penumpang yang memerlukan perhatian khusus, di antaranya seperti penumpang VIP, penumpang yang menggunakan *wheelchair*, penumpang ibu hamil, penumpang tuna netra, penumpang *first traveling*, dan penumpang *unaccompanied minor*. Kondisi ini menuntut petugas layanan bandara untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, terutama dalam bahasa Inggris, agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada seluruh pengguna jasa.

Namun, dalam pelaksanaan operasional di lapangan, ditemukan permasalahan yang cukup signifikan, yaitu kurangnya kemampuan bahasa Inggris

sebagian penumpang internasional pengguna kursi roda (*wheelchair user*) dalam berkomunikasi dengan petugas PT JAS. Situasi ini sering menimbulkan kendala dalam penyampaian informasi penting, seperti prosedur keberangkatan, kebutuhan bantuan selama mobilisasi, maupun penanganan barang pribadi. Ketidaktepahaman antara penumpang dan petugas dapat menyebabkan keterlambatan layanan, ketidaknyamanan penumpang, hingga menurunnya kualitas pengalaman pelayanan di bandara.

Oleh karena itu, kemampuan komunikasi antarbudaya dan penggunaan bahasa Inggris menjadi aspek yang sangat penting bagi petugas PT JAS, terutama di bagian *Services* dan *Lost and found* untuk memastikan seluruh proses pelayanan berjalan dengan lancar dan tetap mengedepankan standar *hospitality* yang mencerminkan profesionalisme layanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Selain itu, hal ini juga menjadi tantangan sekaligus pembelajaran berharga bagi taruna yang melaksanakan kegiatan OJT di PT JAS. Melalui keterlibatan langsung dalam proses pelayanan penumpang internasional, para taruna diharapkan dapat mengembangkan kemampuan bahasa Inggris, meningkatkan kepekaan terhadap perbedaan budaya, serta memahami pentingnya komunikasi yang efektif dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang berkualitas bagi seluruh pengguna jasa bandara. Pengalaman OJT ini juga menjadi sarana bagi taruna untuk mempraktikkan profesionalisme dan etika kerja sesuai standar industri penerbangan yang diterapkan oleh PT JAS. OJT merupakan metode penting untuk mempersiapkan mahasiswa manajemen transportasi udara menjadi manajer yang handal dan bertanggung jawab dalam pelayanan keselamatan dan keamanan penerbangan.

1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Maksud dari pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) oleh mahasiswa/i Politeknik Penerbangan Surabaya adalah :

1. Mengetahui bagaimana teori yang telah dipelajari di kelas dapat diterapkan dalam lingkungan kerja industri penerbangan;

2. Memahami prosedur operasional dan standar keselamatan yang diterapkan dalam manajemen transportasi udara;
3. Mengembangkan keterampilan teknis dan non-teknis yang dibutuhkan untuk bekerja di sektor penerbangan, termasuk komunikasi dan kerja tim;
4. Mengenali tantangan dan permasalahan yang terjadi di dunia kerja serta bagaimana cara mengatasinya secara profesional;
5. Meningkatkan kesiapan dan daya saing mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Adapun manfaat dari pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) oleh mahasiswa/i Politeknik Penerbangan Surabaya adalah :

1. Memperoleh pengalaman bekerja yang sebenarnya di lokasi *On the Job Training* (OJT);
2. Menerapkan dan meningkatkan kompetensi dan keterampilan yang telah dipelajari di Program Studi Manajemen transportasi Udara;
3. Memantapkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas di lingkungan kerja profesional;
4. Memperluas wawasan sebagai calon tenaga kerja industri penerbangan;
5. Mengenal manajemen dan budaya kerja industri penerbangan secara nyata.

BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali



Gambar 2. 1 Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, adalah bandar udara internasional yang terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, tepatnya di Kecamatan Kuta, Badung, Bali, sekitar 13 km dari Denpasar. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia, setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan pintu gerbang penerbangan internasional utama dari Indonesia bagian tengah serta timur.

Bandar Udara Ngurah Rai dibangun pada tahun 1930 oleh *Departement Voor Verkeer en Waterstaats* (semacam Departemen Pekerjaan Umum). Landas pacu berupa *airstrip* sepanjang 700 meter dari rumput di tengah ladang dan pekuburan di desa Tuban. Karena lokasinya berada di Desa Tuban, masyarakat sekitar menamakan *airstrip* ini sebagai Pelabuhan udara Tuban. Tahun 1935 sudah dilengkapi dengan peralatan telegraf dan KNILM (*Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij*) atau Royal Netherlands Indies Airways mendarat secara rutin di *South Bali* (Bali Selatan), yang merupakan nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban.

Tahun 1942 *South Bali Airstrip* dibom oleh Tentara Jepang, yang kemudian dikuasai untuk tempat mendaratkan pesawat tempur dan pesawat angkut mereka. *Airstrip* yang rusak akibat pengeboman diperbaiki oleh Tentara Jepang dengan menggunakan *Pear Still Plate* (sistem plat baja). Lima tahun berikutnya (1942–1947), *airstrip* mengalami perubahan. Panjang landas pacu bertambah menjadi 1,2

km dari semula 700 meter. Tahun 1949 dibangun gedung terminal dan menara pengawas penerbangan sederhana yang terbuat dari kayu. Komunikasi penerbangan menggunakan *transceiver kode morse*.

Untuk meningkatkan kepariwisataan Bali, Pemerintah Indonesia kembali membangun gedung terminal internasional dan perpanjangan landas pacu ke arah barat yang semula 1,2 km menjadi 2,7 km dengan *overrun* 2×100 meter. Proyek yang berlangsung tahun 1963–1969 diberi nama Proyek Bandara Tuban dan sekaligus sebagai persiapan internasionalisasi Pelabuhan Udara Tuban.

Proses reklamasi pantai sejauh 1,5 km dilakukan dengan mengambil material batu kapur yang berasal dari Ungasan dan batu kali serta pasir dari Sungai Antosari–Tabanan. Seiring selesainya *temporary* terminal dan *runway* pada proyek Bandara Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban, tanggal 10 Agustus 1966. Namabandara ini diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan Indonesia yang tewas saat melawan pasukan Belanda pada tanggal 20 November 1946.

Penyelesaian Pengembangan Pelabuhan Udara Tuban ditandai dengan peresmian oleh Presiden Soeharto pada tanggal 1 Agustus 1969, yang sekaligus menjadi momen perubahan namadari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (*Bali International Airport Ngurah Rai*). Untuk mengantisipasi lonjakan penumpang dan kargo, maka pada tahun 1975–1978 Pemerintah Indonesia kembali membangun fasilitas-fasilitas penerbangan, antara lain dengan membangun terminal internasional baru. Gedung terminal lama selanjutnya dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik yang lama digunakan sebagai gedung kargo, usaha jasa catering, dan gedung serba guna.

2.1.1 Sejarah PT JAS Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali



Gambar 2. 2 Logo PT JAS

PT Jasa Angkasa Semesta Tbk adalah penyedia layanan bandara terkemuka di Indonesia yang telah berdiri sejak tahun 1984. Perusahaan ini

merupakan anak usaha dari *Cardig Aero Services* dan telah menjadi pemimpin pasar dalam sektor layanan penunjang operasional bandara. Dengan pengalaman lebih dari 35 tahun di industri penerbangan, JAS telah membangun reputasi yang kokoh sebagai mitra strategis bagi maskapai penerbangan internasional maupun domestik di berbagai bandara besar di Indonesia.

Layanan utama yang disediakan oleh PT JAS mencakup penanganan darat (*ground handling*), penanganan kargo (*cargo handling*), layanan ruang tunggu premium (*premium lounge*), dukungan penerbangan (*flight support*), serta pelatihan profesional melalui *JAS Academy*. Layanan penanganan darat meliputi seluruh proses mulai dari *check-in* penumpang, pengawalan penumpang VIP, pengisian bahan bakar, pembersihan kabin, pemanduan pesawat (*marshalling*), hingga mendorong pesawat mundur dari gerbang (*pushback*). Layanan ini berperan penting dalam memastikan transisi antar penerbangan berjalan cepat, aman, dan efisien.

Di bidang kargo udara, PT JAS telah mengembangkan fasilitas pergudangan modern yang tersebar di lima bandar udara utama di Indonesia, yaitu Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dan Halim Perdanakusuma (Jakarta), Bandar Udara Juanda (Surabaya), Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai (Denpasar), serta Bandar Udara Internasional Jawa Barat di Majalengka. Fasilitas gudang ini dilengkapi dengan teknologi ramah lingkungan, *cold storage* untuk barang yang mudah rusak, serta sistem keamanan ketat untuk menangani kargo berharga maupun berbahaya.

Untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan, JAS mengoperasikan layanan ruang tunggu eksklusif di beberapa bandar udara besar, seperti Soekarno-Hatta, Juanda, I Gusti Ngurah Rai, dan Kertajati. Fasilitas ini menawarkan sajian kuliner internasional, akses internet nirkabel (Wi-Fi), pusat bisnis, ruang merokok, hingga layanan pijat refleksi guna memberikan kenyamanan maksimal bagi penumpang selama menunggu penerbangan.

Sebagai bentuk komitmen terhadap pengembangan sumber daya manusia dan profesionalisme di industri aviasi, JAS mendirikan *JAS Academy* pada tahun 2011 di bawah naungan *JAS Learning Center*. Akademi ini berfokus pada

pendidikan dan pelatihan di bidang penanganan darat dan kargo udara, untuk menyiapkan tenaga kerja yang terampil, profesional, serta mengutamakan keselamatan dan keamanan penerbangan. Saat ini, JAS *Academy* hadir di berbagai kota strategis seperti Jakarta, Denpasar, Surabaya, dan Medan, dengan tenaga pengajar yang terdiri dari praktisi berpengalaman di bidangnya. Visi akademi ini adalah menjadi lembaga pelatihan terbaik di bidangnya, dengan misi menyelenggarakan pelatihan yang relevan dan berkualitas tinggi sesuai kebutuhan industri penerbangan.

Saat ini, jangkauan operasional PT JAS mencakup lebih dari 12 bandar udara strategis di seluruh Indonesia. Dengan lebih dari 10.000 karyawan yang tersebar di berbagai lokasi, JAS melayani lebih dari 30 maskapai penerbangan 90 persen di antaranya merupakan maskapai internasional dan lebih dari 150 perusahaan pengirim barang serta pengelola kargo. Salah satu keunggulan JAS adalah kemampuannya dalam menangani penerbangan sewaan (*charter*), termasuk penerbangan yang digunakan oleh kepala negara, bangsawan, pejabat tinggi, dan tokoh publik lainnya, dengan standar pelayanan tinggi dan pengamanan ketat.

Sebagai wujud komitmen terhadap mutu dan efisiensi operasional, PT Jasa Angkasa Semesta Tbk. terus meningkatkan kompetensi staf, produktivitas, dan pengembangan sistem secara berkelanjutan. Keberhasilan perusahaan ini didukung oleh kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menjaga standar keselamatan (*safety*) dan keamanan (*security*) yang tinggi. Dalam menjaga standar tersebut, hal ini terwujud dengan re-sertifikasi ISAGO oleh IATA (International Air Transport Association) yaitu pengakuan internasional dari IATA atas konsistensi dan kualitas tinggi dalam pelaksanaan layanan penanganan darat yang diterima pada bulan Juni lalu untuk empat station JAS Airport Services, yaitu Bandara Internasional Soekarno Hatta (CGK), Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai (DPS), Bandara Internasional Juanda (SUB) dan Bandara Internasional Kualanamu (KNO). Seluruh layanan JAS juga mematuhi regulasi nasional dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia,

serta standar global yang ditetapkan oleh ICAO (*International Civil Aviation Organization*).

Dengan kantor pusat di Jakarta Timur dan kantor operasional utama di Tangerang, Banten, PT Jasa Angkasa Semesta Tbk. terus berupaya mengembangkan kapabilitas operasionalnya. Melalui peningkatan berkelanjutan dalam bidang sumber daya manusia, sistem, dan infrastruktur, perusahaan ini berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik di industri penerbangan serta turut berkontribusi dalam pengembangan sektor logistik dan transportasi udara di Indonesia.

2.1.1.1 Visi PT JAS

“To be the First Choice Provider of Airport Services and Solutions in Indonesia”. Visi ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk menjadi pilihan utama dalam penyediaan layanan bandar udara dan solusi terkait di Indonesia. Melalui visi tersebut, PT JAS tidak hanya berupaya memenuhi ekspektasi pelanggan, tetapi juga berusaha untuk melampaui harapan mereka dengan menghadirkan layanan yang berkualitas tinggi, andal, dan inovatif.

Perusahaan memiliki ambisi kuat untuk menjadi pemimpin dalam industri layanan bandar udara di Indonesia, memperkuat posisinya di pasar nasional, serta memastikan kepuasan pelanggan secara optimal. Visi ini juga menegaskan keinginan perusahaan untuk terus berkembang, memperluas pangsa pasar, dan mendukung kemajuan transportasi udara yang efisien dan terintegrasi di seluruh wilayah Indonesia.

2.1.1.2 Misi PT JAS

PT JAS *Airport Services* menjadikan profesionalisme sebagai dasar dalam setiap kegiatan operasional dengan menjunjung tinggi keahlian, integritas, efisiensi, dan keselamatan kerja. Komitmen ini diwujudkan melalui layanan *ground handling*, *cargo handling*, dan dukungan operasional lainnya yang andal serta berstandar tinggi. Selain itu, inovasi menjadi kunci dalam pengembangan perusahaan dengan penerapan teknologi modern dan perbaikan berkelanjutan agar layanan tetap relevan dengan perkembangan industri. Melalui profesionalisme dan inovasi, PT JAS bertekad

mempertahankan daya saing dan memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan bandar udara terkemuka di Indonesia.

2.2 Data Umum PT JAS

Adapun data umum dari Unit PT JAS adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Data Umum PT JAS

1.	Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk
2.	Tanggal Pendirian	8 Juni 1984
3.	Tahun Beroperasi	Tahun 1984
4.	Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 12 Tertanggal 8 Juni 1984 di hadapan Notaris Soeleman Ardjasamita
5.	Maksud dan Tujuan Pendirian	Untuk memenuhi tingginya permintaan layanan penerbangan dan kargo di Indonesia, serta menyediakan solusi komprehensif untuk jasa <i>ground handling</i> , <i>cargo handling</i> , dan layanan pendukung bandara lainnya
6.	Maskapai yang ditangani	• Singapore Airlines • EVA AIR • Emirates • TURKISH AIRLINES • AIR NEW ZEALAND • Malasya Airlines • AIR INDIA • JUNEYAO AIR • Trans Nusa • T'way • CATHAY PACIFIC • QATAR AIRWAYS • CHINA EASTERN • cebu pacific

		• Jetstar • Saudia • Australia • QANTAS • ETIHAD • Sriwijaya Air • Trans Nusa • NAM AIR
7.	Website	www.jas.co.id
8.	Telepon	+62 (21) 5591 2525
9.	Facebook	JAS Airport Services
10.	Instagram	@jasairportservices
11.	Alamat Perusahaan	Gedung JAS Training Center, Soekarno-Hatta International Airport, Cengkareng, Jakarta Barat, Indonesia

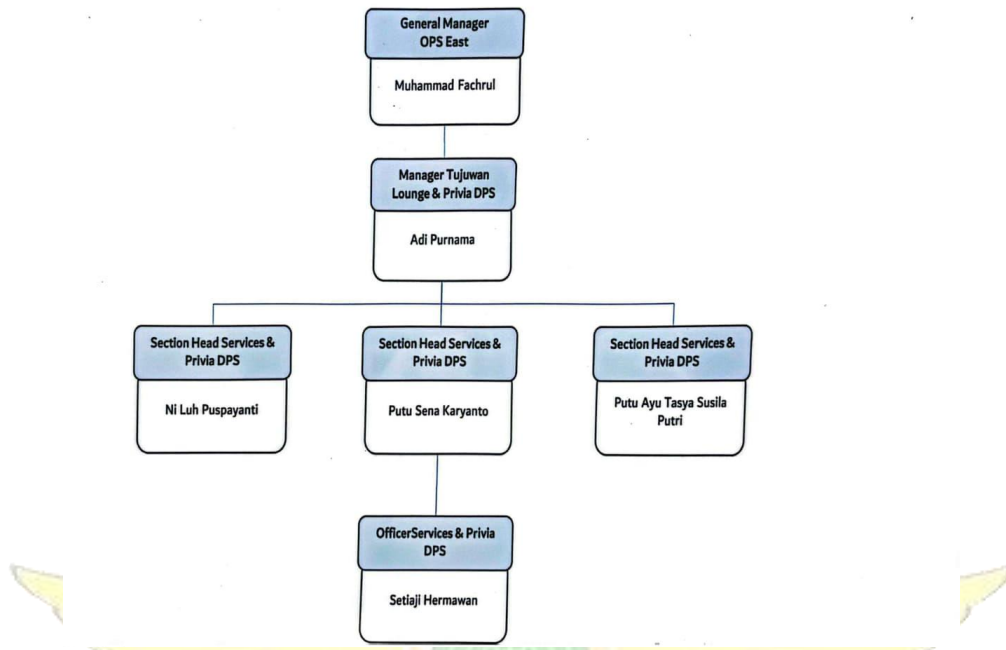
2.3 Struktur Organisasi PT JAS



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT JAS Ngurah Rai Bali

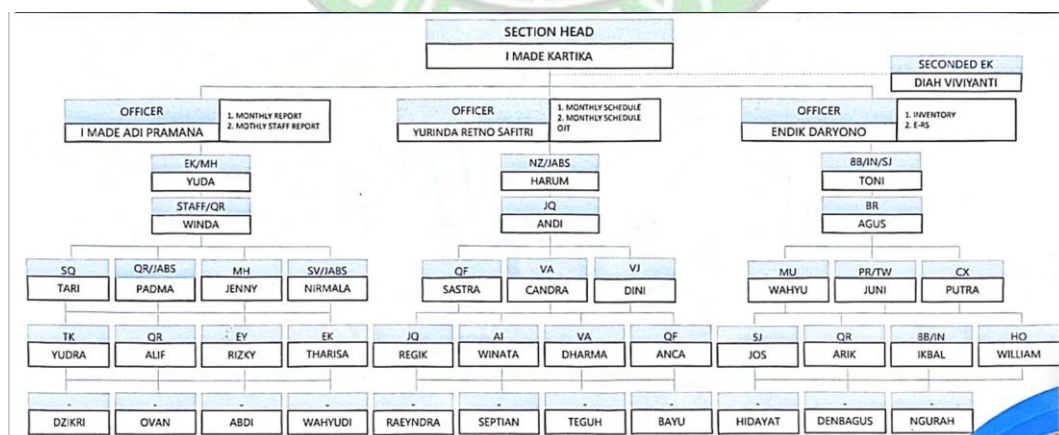
2.3.1 Struktur Organisasi Unit *Services*

Organization Structure Services & Privia DPS



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Unit *Services*

2.3.2 Struktur Organisasi Unit *Lost & Found*



Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Unit *Lost & Found*

BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) Taruna D-III Manajemen Transportasi Udara (MTU) IX Politeknik Penerbangan Surabaya berkesempatan mendalami 2 unit *Ground handling* yaitu:

1. *Services*

2. *Lost and Found*

3.1.1 Wilayah Kerja

3.1.1.1 *Services*



Gambar 3. 1 Wheelchair di Services

Pada kesempatan ini penulis diperkenankan untuk belajar unit *Services*, periode training yaitu selama 1 bulan, dimulai dari tanggal 30 September 2025 sampai tanggal 31 Oktober 2025. Petugas *services* menangani penumpang baik itu penumpang khusus (*special passanger*) maupun penumpang berkebutuhan khusus lainnya seperti penumpang dengan kursi roda baik kedatangan sampai dengan penumpang transit dengan pelaksanaan prosedur *boarding*. Selain itu petugas *services* juga bertugas menjemput penumpang dan *airlines crew* yang datang dari pesawat dan mengantarkannya hingga di ruang kedatangan.

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) melalui unit *services* menyediakan layanan komprehensif bagi seluruh penumpang, baik penumpang reguler maupun penumpang yang membutuhkan perhatian khusus. Pada proses

kedatangan internasional, PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) melalui unit *services* memberikan layanan terpadu untuk memastikan seluruh penumpang mendapatkan pengalaman yang aman, nyaman, dan tertangani dengan baik. Penumpang dibantu dalam proses penurunan pesawat dan diarahkan menuju area kedatangan. Untuk penumpang yang memerlukan perhatian khusus, JAS menyediakan pelayanan profesional dan penuh kepedulian. Penumpang VIP melalui layanan Privia mendapatkan penjemputan eksklusif, pendampingan khusus, serta proses imigrasi dan pengambilan bagasi yang lebih cepat dan nyaman. Penumpang pengguna kursi roda (*wheelchair*), ibu hamil, penyandang tuna netra, penumpang yang baru pertama kali bepergian (*first traveling*), serta anak yang datang tanpa pendamping (*unaccompanied minor*) akan didampingi oleh petugas *services* sejak turun dari pesawat hingga keluar terminal.

Dalam menangani penumpang dengan *wheelchair* untuk kedatangan internasional, penulis bertugas sebagai *ground handling* di unit *services* di bandara. Penulis menangani beberapa penumpang dengan *wheelchair* dari berbagai negara asal penumpang, seperti: Kuala Lumpur, Singapura, Australia, Amerika, India, dan lainnya untuk kedatangan internasional dengan pesawat dari Singapore Airlines, Emirates, Jetstar, Cebu Pasific, Cathay Pasific, Turkish Airlines, Malaysia Airlines, Qantas, dan Virgin Australia.

Penanganan penumpang *wheelchair* tergolong dalam 3 jenis, yaitu penumpang yang memerlukan *wheelchair* di dalam *cabin* (WCHC), penumpang yang tidak bisa naik dan turun tangga pesawat (WCHS), penumpang yang tidak dapat berjalan jauh (WCHR). Penanganan penumpang *wheelchair* ini merupakan suatu hal yang penting, karena dapat memudahkan bagi para penumpang sebagai penyandang disabilitas ataupun penumpang yang tidak mampu berjalan jauh. Dan juga pelayanan *wheelchair* mendapat *special line* dan diprioritaskan saat kedatangan penumpang yaitu pada pembayaran visa *on arrival*, imigrasi, dan bea cukai.

Petugas JAS memastikan setiap kebutuhan penumpang terpenuhi, termasuk memastikan penumpang aman saat melewati pemeriksaan imigrasi,

membantu mengambil bagasi, serta mengoordinasikan penjemputan dengan keluarga atau pihak yang bertanggung jawab dengan aman, nyaman, dan tanpa hambatan. Dengan layanan yang terstruktur, ramah, dan responsif, PT JAS memastikan setiap penumpang baik reguler maupun yang membutuhkan perhatian khusus merasakan kenyamanan dan keselamatan optimal selama proses kedatangan internasional.

3.1.1.2 *Lost & Found*

Pada unit *Lost and found*, periode *training* yaitu selama 1 bulan, dimulai dari tanggal 1 November 2025 sampai tanggal 29 November 2025. *Lost and Found* bertugas menangani bagasi penumpang yang tiba di bandara serta menangani kerusakan, kehilangan, tertukarnya bagasi, dan bagasi yang tiba tidak tepat waktu (*delayed baggage*).

Adapun poin – poin penting yang dilakukan selama bertugas di *Lost and found*, yaitu:

1. Mempelajari Tata Cara Dalam Menangani *Rush Bag*

Dalam menangani keterlambatan bagasi penumpang, penulis bertugas sebagai *Ground handling* pada unit *Lost & Found* di bandara. Penulis menangani beberapa *rush bag* dari maskapai Emirates, Singapore Airlines, Eva Air, Malaysia Airlines, Virgin Australia, Jetstar, Jetstar Asia, Qantas Airlines, Cathay Pacific dan Turkish Airlines.

Dalam melaksanakan kegiatan ini, terdapat beberapa prosedur penanganan yang dilakukan oleh penulis, yaitu:

- a. Memeriksa *loading* bagasi pada *Conveyor Belt*.
- b. Memasang *Case Tag* pada bagasi dengan label *rush*.
- c. Menimbang Bagasi *Rush Bag*.
- d. Mengecek Informasi *Rush Bag* Pada Sistem *World Tracer*.
- e. Membuat *delivery form*
- f. Membuat *Custom Form* Untuk Pengiriman *Rush Bag*

2. Mempelajari Tata Cara Dalam *Collect Baggage Claim Tag*

Penulis mendapat tugas untuk membantu staff dalam melakukan *collect baggage claim tag*. Sebelumnya penulis *stand by* di *conveyor belt* terlebih dahulu dan pada saat bagasi keluar penulis akan melakukan pengecekan pada nomor bagasi penumpang dengan mencocokkan nama dan nomor bagasi yang ada di boarding pass dengan *tag* bagasi yang ada pada bagasi penumpang, lalu mengambil dan menyimpan nomor bagasi yang ada pada *boarding pass*. Setelah semua bagasi penumpang telah keluar, penulis akan menempel nomor bagasi yang tadi pada kertas kosong sebagai *report* untuk *airlines* apabila terjadi masalah pada bagasi penumpang saat kedatangan.



Gambar 3. 2 Tag Bagasi

3. Mempelajari Tata Cara Dalam Pembuatan *Daily Report* melalui *Excel*

Penulis juga mempelajari tata cara dalam pembuatan *daily report* pada *excel* untuk semua *case* dari maskapai Singapore Airlines, Malaysia Airlines, Jet Star, Qantas, Virgin Australia, Philippines Airlines, Jetstar Asia, dan Cathay Pacific. Terdapat beberapa prosedur dalam pembuatan *daily report* yang dilakukan oleh penulis, pertama penulis mencari *file daily report* pada *excel* sesuai *airline* yang akan dibuat, kemudian penulis mencari informasi *case* pada *world tracer* untuk dimasukkan ke dalam *daily report*. Adapun beberapa data yang penulis masukkan ke *excel*, yaitu:

- *Reference Number*
- *Passenger Name*

- *Tag Number*
- *Flight Number*
- *Flight Routing*
- *Case Status*

3.1.2 Prosedur Pelayanan

3.1.2.1 Services

1. Persiapan Sebelum Pesawat Mendarat

Pada tahap persiapan kedatangan, petugas *Services* melakukan pengecekan daftar *Special Handling* untuk memastikan kebutuhan penumpang telah sesuai. Petugas juga memastikan jumlah staf yang bertugas mencukupi dengan berkoordinasi kepada *Leader on Duty*. Selanjutnya, petugas memeriksa ETA dan area parkir pesawat, serta memastikan penggunaan *safety vest* apabila pesawat tidak menggunakan *aviobridge*. Kursi roda disiapkan dengan melakukan pengecekan kondisi dan menyesuaikannya dengan daftar kebutuhan serta menyediakan satu unit cadangan. Selain itu, petugas menyiapkan *crew card*, payung, HT, jas hujan, dan memastikan lift berfungsi apabila cuaca terlihat mendung atau hujan. Pada tahap ini seluruh kebutuhan dan detail layanan khusus dicatat lengkap dalam *Checklist Arrival*.

2. Proses Saat Pesawat *Landing* (WCHR, WCHS, WCHC)

Setelah pesawat mendarat dan *aviobridge* telah terpasang sempurna pada pintu pesawat, petugas diperbolehkan mendekat untuk melakukan *standby* WCHR. Penumpang WCHR yang didorong harus sesuai dengan daftar yang tertera pada sistem. Apabila terdapat penumpang yang meminta WCHR tetapi tidak ada dalam daftar, petugas menjelaskan bahwa permintaan bersifat baru dan penumpang diminta menunggu hingga data muncul di sistem. Ketika mendorong kursi roda, petugas wajib berhati-hati terutama di area tanjakan atau jalan menurun, serta mengikuti SOP pendorongan yang berlaku. Petugas kemudian mendampingi proses CIQ (termasuk pengecekan VOA apabila diperlukan) hingga penumpang bertemu dengan penjemput atau

transport yang menunggu. Selain itu, petugas memastikan penumpang telah mengisi ECD sebelum melalui *custom clearance*. Jika terdapat penumpang WCHC pada proses arrival, petugas wajib selalu membawa kursi WCHC.

3. UM / *Unaccompanied Minor*

Pada bagian kedatangan UM/YP, petugas memastikan bahwa proses serah terima dari *Cabin Crew* dilakukan dengan dokumen yang lengkap serta memastikan adanya uang untuk VOA apabila diperlukan. Setelah melalui CIQ, petugas mendampingi UM/YP hingga bertemu dengan penjemput, dan memastikan bahwa identitas penjemput sesuai dengan data yang tercantum pada formulir UM/YP. Petugas kemudian menyerahkan UM/YP kepada penjemput yang berwenang dan memastikan seluruh data telah dicatat dan UM/YP form kembali disimpan ke dalam *file*. Setelah proses selesai, petugas menginformasikan kepada pihak *Airlines* bahwa pendampingan UM/YP telah selesai dan form telah disimpan.

4. NTL / INAD

Untuk penumpang kategori NTL, petugas menanyakan detail dan alasan penumpang dikategorikan sebagai NTL. Petugas menginformasikan kepada FC atau *Check-in Controller* mengenai total penumpang, nomor kursi, dan bagasi. Petugas menanyakan *ticket out* dari DPS dan menyampaikannya kepada *Airlines* atau *Check-in Controller*. Jika dibutuhkan *escort*, petugas menghubungi *security* setelah mendapatkan otorisasi dari *Airlines*. Setelah penumpang selesai diproses oleh imigrasi, petugas mengantar penumpang menuju *boarding gate* atau *holding room* apabila harus menginap karena tidak ada penerbangan yang tersedia. Petugas memastikan *boarding pass* telah dibuat dan bagasi sudah diberi label sebelum proses *boarding*.

5. MAAS Crew

Pada bagian kedatangan *crew*, petugas memastikan nama *crew* yang bertugas sesuai dengan yang tercantum pada GENDEC dengan mencocokkannya menggunakan metode absen satu per satu. Jika ditemukan perbedaan jumlah atau nama *crew*, petugas segera menghubungi *Airlines*

yang bersangkutan. Petugas mendampingi *crew* sampai hotel (seperti untuk EK atau UK) atau transport yang telah disediakan. Sebelum pesawat *landing*, petugas memastikan penjemput *crew* sudah siap menunggu di area *drop zone*. Petugas juga menyiapkan *Crew Card*.

6. Transit / Transfer

Pada proses transit atau transfer, petugas mengecek data detail transit kepada *check-in controller* dan memastikan surat *transfer flight* sudah dibuat oleh *Airlines* dan diserahkan ke imigrasi. Petugas memastikan bahwa penumpang transit telah memiliki *boarding pass* dan bagasi sudah dilakukan *check thru* ke tujuan akhir. Jika tidak, penumpang harus melalui proses *clearance* atau koordinasi dengan *Airlines* penerima. Apabila waktu transit lebih dari 8 jam, penumpang harus melalui *clearance* (CIQ). Petugas melakukan *paging* untuk penumpang transit dan mengarahkan mereka ke *transfer desk*, serta memastikan penumpang yang tidak *eligible* untuk VOA tidak sampai ke imigrasi.

3.1.2.2 *Lost and found*

1. Klasifikasi Jenis Laporan

Unit *Lost and found* di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) bertanggung jawab menangani berbagai masalah bagasi penumpang pesawat. Jenis laporan yang ditangani secara umum diklasifikasikan menjadi beberapa kategori. Pertama, *On Hand Baggage* (OHD), yaitu bagasi yang tidak diklaim oleh penumpang saat kedatangan, ditemukan tanpa tag, atau tertinggal karena diterima terlambat setelah pesawat berangkat. Kedua, *Missing Baggage* (AHL), yang terbagi menjadi dua: kondisi dimana bagasi tidak tiba pada penerbangan yang sama tanpa informasi apapun dari stasiun asal (*Missing*), dan kondisi dimana bagasi tertunda tetapi ada informasi sebelumnya dari stasiun asal (*Delayed*). Ketiga, *Damage* dan *Pilferage* (DPR), yang menangani bagasi yang rusak fisiknya atau isinya hilang sebagian/keseluruhan, baik karena pencurian atau kerusakan pada koper.

2. Proses Pelaporan di *Counter Lost & Found*

Pada saat penumpang melaporkan masalah bagasinya di *counter*, staf bertugas untuk menyambut dengan ramah dan menunjukkan empati. Langkah pertama adalah mengisi *Property Irregularity Report* (PIR) yang mencakup data lengkap penumpang seperti nama, nomor *tag* bagasi, nomor dan rute penerbangan, serta deskripsi fisik dan isi bagasi. Untuk kasus *pilferage* (kehilangan isi), penumpang diminta untuk memeriksa dan mengonfirmasi daftar barang yang hilang di tempat. Staf dapat memverifikasi klaim penumpang dengan membandingkan berat bagasi yang diterima dengan berat yang tercatat dalam sistem maskapai saat *check-in*.

3. Penanganan di Area Kedatangan dan Konveyor

Sebelum bagasi tiba, tim *Lost and found* harus sudah siaga. Staf memastikan alokasi konveyor bagasi yang akan digunakan dengan memeriksa layar FIDS dan berkoordinasi dengan *Airline Operation Center* (AOC) serta staf *Baggage Handling* (B2). Selama proses penurunan bagasi dari pesawat, bagasi harus disusun dan disajikan di konveyor sesuai prioritas kelas: bagasi VIP, *First Class*, *Business Class*, *Crew*, dan kemudian *Economy*. Bagasi berukuran khusus (*Oversize/Out of Gauge*) harus diantarkan ke area konveyor khusus (OOG Area). Staf juga wajib mencatat waktu kritis, seperti waktu bagasi pertama muncul, waktu bagasi terakhir, dan memastikan petugas bea cukai sudah siaga karena bagasi tidak dapat diproses tanpa kehadiran mereka. Staf yang ditugaskan di area konveyor harus memantau aliran bagasi, membantu penumpang yang kesulitan, dan melakukan pengecekan acak terhadap tag klaim penumpang.

4. Penanganan Bagasi OHD dan *Rush*

Bagasi yang tidak diklaim (OHD) harus segera diproses dengan membuat laporan OHD maksimal 2 jam setelah kedatangan penerbangan dan kemudian disimpan di ruang penyimpanan. Untuk bagasi *rush* (yang harus segera diteruskan), staf mencatatnya dalam *logbook*, termasuk mencatat berat dan kondisi bagasi (rusak/tidak terkunci). Jika bagasi dalam kondisi rusak

atau tidak terkunci, harus difoto sebagai bukti. Selanjutnya, staf mengoordinasikan pengiriman bagasi tersebut ke alamat penumpang melalui vendor pengiriman yang ditunjuk dan menginformasikan kepada staf komunikasi untuk menghubungi penumpang terkait.

5. Proses *Tracing*, Komunikasi, dan Restorasi

Masa pencarian atau *tracing* bagasi yang hilang (AHL) adalah 1 hingga 14 hari. *Communication Centre* berperan penting dalam proses ini dengan menjadi jembatan komunikasi antara penumpang, maskapai, dan internal JAS. Staf komunikasi bertugas memberikan *update* yang jelas dan berkala kepada penumpang, mulai dari status "masih dalam pencarian", "bagasi telah ditemukan", hingga perkiraan waktu pengantaran. Setelah bagasi ditemukan, bagasi dikembalikan kepada penumpang baik secara langsung di bandara dengan meminta tanda tangan bukti terima, atau diantarkan ke alamat penumpang. Setelah penumpang mengonfirmasi penerimaan, file kasus tersebut ditutup dalam sistem *World Tracer* atau buku manual. Jika setelah 14 hari bagasi tidak ditemukan, penumpang berhak mengisi *Baggage Claim Form* (BCF) untuk mengajukan klaim finansial, yang kemudian akan diproses oleh maskapai.

6. Penanganan Khusus: Transit, Bea Cukai, dan Kerusakan

Untuk bagasi transit, peraturan bea cukai Indonesia mewajibkan penumpang yang transit dari penerbangan internasional ke domestik untuk mengambil bagasinya dan melakukan *check-in* ulang. Jika penumpang sudah terlanjur melanjutkan penerbangan domestik, JAS dapat membantu proses pemeriksaan bea cukai dengan syarat penumpang memberikan Surat Kuasa. Untuk kasus kerusakan (DPR), langkah pertama adalah mendokumentasikan kerusakan dengan foto dan mencatat nomor *tag* bagasi. Maskapai penerbangan kemudian bertanggung jawab untuk memperbaiki bagasi atau memberikan kompensasi kepada penumpang sesuai dengan tingkat kerusakan yang terjadi.

3.2 Jadwal

Pelaksanaan *On the Job Training* dilakukan selama dua bulan terhitung mulai tanggal 29 September 2025 sampai dengan 29 November 2025 di PT JAS Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Pada PT Jasa Angkasa Semesta memiliki tiga shift kerja untuk *training* yaitu shift pagi, shift siang dan shift sore. Untuk shift pagi mulai pukul 07.00 WITA – 16.00 WITA, shift siang mulai pukul 13.00 WITA – 21.00 WITA, dan shift sore mulai pukul 15.00 WITA – 00.00 WITA. Untuk jam kerja per hari yaitu 8 jam (7 jam kerja + 1 jam istirahat). Dan dalam seminggu *training* mendapatkan 5 hari kerja dan 2 hari *day off*. Berikut adalah jadwal dari Pelaksanaan OJT di PT JAS Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali selama pelaksanaan *On the Job Training*:

SCHEDULE OJT SERVICES OKTOBER 2025																																				
SCHEDULE OJT POLTEKBANG SURABAYA																																				
NO	NAME	No TLP	SGN	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
				MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI
1	Agusanta Br Depari	085763315913	DA	9	8	X	15	14	11	X	15	14	X	9	7	7	X	15	14	X	9	8	7	X	10	9	X	14	14	X	11	9	7	X	11	10
2	Amanda Christian Blantoro	081247651028	CA	9	14	X	14	11	X	7	7	9	X	8	7	X	15	14	11	X	9	8	X	9	7	7	X	15	14	X	11	10	X	14	14	X
3	Angga Pratama Widyanoro	085728652009	FW	9	X	9	7	X	15	14	11	X	14	14	11	X	7	8	X	11	10	X	15	14	X	9	8	X	15	11	10	X	15	14	X	9
4	Annisah Qotrunnada Purwanto	81259740734	AP	9	14	X	7	7	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	11	X	9	8	X	15	14	11	X	9	8	X	14	11	X	11	7	
5	Arning Fadliatul Annisa	85708948334	AA	9	11	10	X	9	X	15	14	X	7	7	X	15	14	X	15	14	11	X	9	8	7	X	9	8	X	14	11	X	15	14	X	9
6	Desak Putu Nyma Sasih Anantha	081236370365	PN	9	7	8	X	11	9	X	7	7	X	9	8	X	7	9	8	X	9	8	7	X	14	14	X	7	X	9	11	X	11	8	X	
7	Desi Khairani Br Sembiring	81371500944	DK	9	14	X	8	7	7	X	15	14	X	15	14	X	11	9	7	X	15	14	X	11	9	10	X	7	X	15	14	10	X	7	7	
8	Dion Vitasari Sahaan	081265930118	DV	9	15	11	X	9	7	X	9	7	7	X	9	7	X	11	9	X	9	8	X	15	14	X	9	8	X	7	7	X	15	14	X	11
9	Dina Rahma Alqah	085731524867	RA	9	7	X	8	X	15	14	10	X	9	8	7	X	15	14	X	11	10	9	X	7	7	X	15	14	X	9	7	X	14	14	11	
10	Elga Cakra Alhafidh	81254270071	CA	9	7	7	X	14	14	X	8	9	7	X	14	11	9	X	14	14	X	15	14	X	11	10	X	7	7	X	15	14	X	7	7	
11	Engel Santika Purba	82261913355	SP	9	9	X	15	14	11	X	9	7	X	9	7	X	15	14	11	X	11	9	8	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	X	9	7
12	Fahrumisa Ananda	82116386929	FA	9	X	14	11	10	X	15	14	X	9	8	7	X	14	11	X	15	14	X	9	8	X	7	7	X	11	9	7	X	15	14	X	8
13	Firman Naufal Ramadhan	89508059361	NR	9	14	X	7	7	X	14	14	11	X	15	14	X	9	8	7	X	7	7	X	14	11	X	15	11	10	X	7	7	X	9	7	
14	Galih Ismi Amelia Putri	085157147331	IA	9	7	X	8	7	X	15	14	11	X	9	7	X	15	14	14	X	11	8	X	9	8	X	14	14	X	7	7	X	15	14	X	9
15																																				
1. Please be at the office 15 minutes prior the schedule for preparation and briefing time.																																				
2. Schedule subject to change depend on operational need and reason.																																				
3. Change shift, day off should be under acknowledge and approved by supervisor and input on JKS as procedure																																				
4. Sick permit be inform supervisor on duty at the latest 2300 PM one day before duty for evening shift, sick leave before duty for afternoon and evening shift.																																				
5. All Employees must comply with applicable regulation and may not ask the admin to do changes in JKS																																				

- Please be at the office 15 minutes prior the schedule for preparation and briefing flight.
- Schedule subject to change depend on operational need and memo.
- Change shift, day off should be under acknowledge and approve by superior and input on SIS as procedure.
- Click pencil to inform superior on duty at the latest 2300 PM one day before duty for morning shift, six hour before duty for afternoon and evening shift.
- All Employee must comply with applicable regulation and may not ask the admin to do changes to SIS.

Gambar 3. 3 Jadwal OJT di Unit Services

LOST AND FOUND OJT MONTHLY SCHEDULE PERIOD NOV'25

NO	Name	Phone number	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	work days	OFF
			SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU		
1	Esther Asta Shitang (Esther)	08220776001	13	16	X	8	16	X	8	7	8	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	13	16	X	8	16	13	X	8	16	13	4	8
2	I Putu Dpta Pradipta (Dipta)	08548011446	13	16	X	7	16	13	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	13	8	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	4	8
3	Ni Putu Siska Oktadewi (Siska)	08755060302	X	7	16	X	8	7	8	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	X	3	8
4	I Gede Bendesa Aria Hris (Bendesa)	08122802054	13	X	13	16	X	8																									2	2
5	Ina Riananda (Ina)	08114331884	13	X	7	8	7	16	X	X	7	16	13																				8	3
6	Gekwik	08120132162	7	X	8	16	X	8	16	13	X	7	13																				8	3
7	Agusanta Br Depari	085763315913	16	X	8	16	16	X	8	8	16	X	8	16	X	8	16	13	X	7	7	16	X	7	16	X	8	16	16	X	8		21	8
8	Amanda Christian Blantoro	081247651028	X	8	16	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	X	7	16	13	X	7	16		20	8
9	Angga Pratama Widyanoro	085728652009	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	16	X	8	13	16	X	16	13	X	7	16	16	X	7	8	16	X		21	8	
10	Annisah Qotrunnada Purwanto	81259740734	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	16	16	X	8	8	16	X	X	8	16	16	X	8	7	16	X	7	16	13		21	8
11	Arining Fadliatul Annisa	85708948334	8	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	16	X	X	7	13	16	X	X	8	16	16	X	8	16	16	X	7		20	9
12	Desak Putu Nyma Sasih	081236370365	X	7	13	13	X	7	13	14	X	7	8	13	X	7	8	X	7	7	8	X	7	13	X	13	13	X	X	7	16		20	8
13	Desi Khairani Br Sembiring	08127105044	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	X	8	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X		21	8
14	Dian Vitasari Sahaan	081265930118	16	13	X	7	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	X	7	8	13	X	X	7	16		21	8
15	Dina Rahma Alqah	085731524867	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	8	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	X	X	7	16	13	X	8		20	8
16	Elga Cakra Alhafidh	81254270071	7	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	X	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16		21	8
17	Engel Santika Purba	82261913355	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	16	13	X		21	8
18	Fahrumisa Ananda	82116386929	8	8	16	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	8	8	16	X	X	16	13	X	7	16	13		21	8
19	Firman Naufal Ramadhan	89508059361	X	16	16	X	8	16	13	X	8	16	X	7	16	16	X	8	13	13	X	7	13	8	X	8	16	13	X	7		20	8	
20	Galih Ismi Amelia Putri	085157147331	8	8	16	X	X	8	16	13	X	8	16	13	X	7	8	16	X	7	16	16	X	8	16	X	X	7	16	16	X		20	8

Gambar 3. 4 Jadwal OJT di Unit Lost & Found

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Komunikasi Antarbudaya

Bandara internasional merupakan ruang interaksi multikultural di mana penumpang dan petugas berasal dari berbagai latar belakang budaya. Komunikasi antarbudaya adalah proses pertukaran pesan antara individu atau kelompok yang berasal dari budaya berbeda (Gudykunst & Kim, 2003). Perbedaan budaya meliputi bahasa, nilai, norma, serta pola interaksi yang dapat memengaruhi efektivitas komunikasi. Dalam lingkungan bandara internasional, interaksi antara petugas dan penumpang dari berbagai negara menuntut kemampuan memahami perbedaan-perbedaan tersebut.

Di area kedatangan internasional, komunikasi antara penumpang pengguna *wheelchair* dan petugas PT JAS meliputi: petunjuk arah ke imigrasi, penjelasan prosedur mobilisasi, proses pengambilan bagasi dan koordinasi dengan pihak *ground handling* atau keluarga penjemput. Perbedaan budaya dapat menimbulkan kecemasan komunikasi dan kesalahan interpretasi pesan. Ketika penumpang tidak mampu menggunakan bahasa Inggris secara memadai, jarak budaya menjadi semakin besar sehingga meningkatkan potensi terjadinya salah paham dalam proses pelayanan.

3.3.2 Kompetensi Komunikasi

Kompetensi komunikasi menurut Hymes (1972) adalah kemampuan individu untuk berkomunikasi secara efektif sesuai dengan konteks sosial. Kompetensi ini mencakup:

1. Kompetensi Linguistik yaitu penguasaan kosakata dan tata bahasa.
2. Kompetensi Sociolinguistik yaitu kemampuan menyesuaikan bahasa dengan konteks sosial.
3. Kompetensi Pragmatik yaitu kemampuan menyampaikan pesan sesuai tujuan.
4. Kompetensi Strategis yaitu upaya mengatasi hambatan komunikasi seperti gestur atau parafrase

3.3.3 Hambatan Komunikasi

Bahasa Inggris berfungsi sebagai lingua franca atau bahasa penghubung bagi masyarakat internasional (Crystal, 2003). Di bandara internasional, bahasa Inggris digunakan sebagai standar komunikasi antara petugas layanan dan penumpang karena sifatnya yang universal dan mudah dipahami. Ketika penumpang tidak mampu menggunakan bahasa Inggris, proses penyampaian informasi menjadi terhambat sehingga dapat memengaruhi kenyamanan dan keselamatan pelayanan. Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang mengganggu kelancaran proses penyampaian pesan. Menurut Liliweri (2018), hambatan komunikasi dapat berupa:

1. Hambatan Bahasa, dapat berupa kesulitan memahami instruksi, salah penafsiran pesan dan keterbatasan kosakata saat menyampaikan kebutuhan khusus.
2. Hambatan Fisiologis, dalam konteks pengguna *wheelchair*, kondisi fisik tertentu dapat memengaruhi kecepatan dan efektivitas komunikasi non-verbal maupun verbal.
3. Hambatan Psikologis, kecemasan saat bepergian, rasa tidak nyaman, atau perbedaan budaya dapat memperburuk komunikasi.

Dalam pelayanan *wheelchair*, hambatan bahasa menjadi faktor utama yang memengaruhi efektivitas komunikasi. Komunikasi yang kurang efektif akibat keterbatasan bahasa dapat menyebabkan kesulitan memahami pertanyaan petugas, kesalahan dalam merespon instruksi, dan ketidakmampuan menyampaikan kebutuhan khusus (misalnya ke toilet, obat, atau pergantian *wheelchair*).

3.4 Permasalahan

Pelayanan terhadap penumpang internasional pengguna *wheelchair* di area kedatangan internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali menuntut adanya komunikasi yang efektif antara petugas PT JAS dan penumpang yang didampingi. Namun, pada praktiknya ditemukan bahwa banyak penumpang yang memiliki kemampuan Bahasa Inggris terbatas, sehingga memunculkan berbagai hambatan dalam proses pelayanan. Penumpang seringkali mengalami kesulitan dalam

memahami instruksi dasar seperti penjelasan rute menuju area imigrasi, prosedur pemeriksaan keimigrasian, serta instruksi keamanan selama proses pendampingan. Kondisi tersebut memperlambat alur kedatangan dan dapat menimbulkan kebingungan bagi penumpang.

Selain itu, keterbatasan kemampuan Bahasa Inggris juga menghambat penumpang dalam menyampaikan kebutuhan khusus seperti permintaan ke toilet, kondisi kesehatan tertentu, atau informasi terkait bagasi. Ketidakmampuan untuk mengomunikasikan kebutuhan ini secara tepat menyebabkan petugas kesulitan memberikan bantuan yang sesuai. Hambatan komunikasi tersebut juga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman atau interpretasi yang keliru dari petugas terkait kondisi dan permintaan penumpang, sehingga dapat memengaruhi keselamatan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan.

Di area kedatangan, proses koordinasi antara penumpang, petugas PT JAS, petugas imigrasi, dan petugas bagasi juga menjadi terhambat ketika penumpang tidak dapat memahami atau merespons instruksi dengan baik. Upaya petugas untuk menggunakan metode komunikasi alternatif seperti *gesture* atau *visual aids* pun tidak selalu efektif, terutama ketika situasi membutuhkan penjelasan yang rinci dan cepat. Hambatan-hambatan ini tidak hanya menimbulkan masalah operasional tetapi juga berdampak pada kondisi psikologis penumpang yang mungkin merasa cemas, bingung, atau stres akibat tidak memahami alur kedatangan.

Secara keseluruhan, kurangnya kemampuan Bahasa Inggris penumpang internasional pengguna *wheelchair* menyebabkan terjadinya hambatan komunikasi yang signifikan dalam proses pelayanan di area kedatangan internasional. Hambatan tersebut berdampak pada kelancaran pelayanan, keselamatan penumpang, efisiensi kerja petugas, serta citra profesional PT JAS sebagai penyedia layanan *ground handling*. Oleh karena itu, permasalahan ini menjadi penting untuk diteliti agar dapat ditemukan solusi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan penumpang berkebutuhan khusus di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

3.5 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan kurangnya kemampuan Bahasa Inggris penumpang internasional pengguna *wheelchair* dalam berkomunikasi dengan

petugas PT JAS di area kedatangan internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, diperlukan strategi yang komprehensif baik dari sisi petugas maupun sistem layanan yang tersedia. Salah satu langkah utama adalah meningkatkan kompetensi komunikasi petugas melalui pelatihan penggunaan bahasa sederhana (*simplified English*), teknik komunikasi nonverbal yang efektif, serta kemampuan mengidentifikasi tingkat pemahaman bahasa penumpang. Pelatihan ini membantu petugas untuk menyesuaikan cara penyampaian instruksi sehingga lebih mudah dipahami oleh penumpang dengan tingkat kemampuan Bahasa Inggris yang beragam.

Selain peningkatan kompetensi petugas, penggunaan media bantu komunikasi juga menjadi solusi yang efektif. Media tersebut dapat berupa kartu informasi visual, gambar prosedur kedatangan, peta alur imigrasi, atau *flyer* multibahasa yang menjelaskan langkah-langkah pelayanan *wheelchair* di area kedatangan. *Visual aids* membantu penumpang memahami instruksi tanpa bergantung sepenuhnya pada kemampuan bahasa. Penggunaan aplikasi penerjemah yang telah disiapkan di perangkat petugas juga dapat mengurangi kesalahpahaman ketika penumpang ingin menyampaikan kebutuhan khusus seperti kondisi kesehatan, permintaan berhenti, atau kebutuhan terkait bagasi.

Penyelesaian masalah juga dapat ditempuh dengan menciptakan lingkungan pelayanan yang ramah dan empatik bagi penumpang. Sikap profesional, sabar, dan peduli dari petugas dapat mengurangi kecemasan penumpang yang kesulitan berbahasa Inggris, sehingga proses kedatangan mereka tetap nyaman dan aman. Dengan menerapkan berbagai strategi tersebut secara konsisten, hambatan komunikasi dapat diminimalkan dan kualitas pelayanan terhadap penumpang internasional pengguna *wheelchair* di area kedatangan internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dapat meningkat secara signifikan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan mengenai kurangnya kemampuan Bahasa Inggris penumpang internasional pengguna *wheelchair* dalam berkomunikasi dengan petugas PT JAS di area kedatangan internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, dapat disimpulkan bahwa hambatan bahasa menjadi faktor penting yang memengaruhi kelancaran dan kualitas pelayanan PRM (*Passengers with Reduced Mobility*). Penumpang dengan kemampuan Bahasa Inggris terbatas mengalami kesulitan dalam memahami instruksi terkait prosedur imigrasi, alur pengambilan bagasi, dan aturan keselamatan dalam pendampingan, sehingga berdampak pada munculnya salah interpretasi, keterlambatan proses, serta ketidaknyamanan selama perjalanan di area kedatangan. Hambatan komunikasi tersebut juga memberikan tantangan bagi petugas, yang harus menyesuaikan cara berkomunikasi dan bekerja lebih ekstra untuk memastikan penumpang memahami informasi yang disampaikan. Secara keseluruhan, kurangnya kemampuan Bahasa Inggris penumpang berpengaruh signifikan terhadap efektivitas interaksi antara petugas dan penumpang serta memerlukan langkah-langkah perbaikan agar pelayanan PRM tetap profesional, aman, dan nyaman. dapat berpotensi membahayakan kesehatan petugas marshaller.

4.2 Saran

Untuk mengatasi hambatan komunikasi yang disebabkan oleh terbatasnya kemampuan Bahasa Inggris penumpang internasional pengguna *wheelchair*, diperlukan beberapa upaya strategis yang dapat diterapkan oleh PT JAS dan pihak bandara. Petugas perlu mendapatkan pelatihan khusus mengenai teknik komunikasi adaptif, seperti penggunaan bahasa Inggris sederhana, penjelasan secara bertahap, serta pemanfaatan komunikasi nonverbal untuk memudahkan pemahaman penumpang. Selain itu, penyediaan media bantu berupa kartu visual, peta alur kedatangan, dan informasi dalam berbagai bahasa dapat membantu penumpang memahami instruksi tanpa bergantung sepenuhnya pada kemampuan bahasa.

Penggunaan teknologi seperti aplikasi penerjemah juga perlu dioptimalkan untuk membantu penumpang menyampaikan kebutuhan khusus, terutama terkait kondisi kesehatan atau permintaan layanan tambahan. PT JAS juga disarankan memperkuat koordinasi dengan petugas imigrasi dan bagasi agar alur pelayanan PRM tetap efisien meskipun terjadi hambatan bahasa. Di samping itu, sikap empatik, sabar, dan profesional dari petugas harus terus dikedepankan untuk menciptakan pengalaman kedatangan yang aman dan nyaman bagi penumpang. Dengan menerapkan saran-saran tersebut secara konsisten, kualitas pelayanan PRM di area kedatangan internasional diharapkan dapat meningkat secara signifikan.



DAFTAR PUSTAKA

- PT Jasa Angkasa Semesta Tbk. (n.d.). *Visi & Misi PT JAS*. Diambil 5 November 2025, dari <https://www.ptjas.co.id/about-us/our-vision-mission/>
- PT Jasa Angkasa Semesta Tbk. (n.d.). *Management PT JAS*. Diambil 5 November 2025, dari <https://www.ptjas.co.id/about-us/the-management/>
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2003). *Communicating with Strangers: An Introduction to Intercultural Communication* (Vol. 4).
- Liliweri, A. (2018). *Prinsip-prinsip Komunikasi*. Prenadamedua Group.
- Sandi, E. P. (n.d.). *Sejarah Bandara Ngurah Rai Bali*.
https://bali.suara.com/read/2021/10/06/094048/sejarah-bandara-ngurah-rai-bali-dibangun-di-tengah-kuburan-yang-sempat-dibom-jepang?utm_source=chatgpt.com
- Indonesia, R. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN* (Vol. 19, Nomor 19). Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Siwa, A. Z. M. (2023). *The Perception and Challenges of Airport Ground Staff Towards the Use of English Language at Pattimura International Airport*. 3(2), 49–60.
- Crystal, D. (2003). *English as a Global Language* (2 ed., Vol. 2).
- Hymes, D. (1972). Sociolinguistics. In J. B. P. J. Holmes (Ed.), *Asian Studies Review* (Vol. 1, Nomor 3). Penguin Books.
<https://doi.org/10.1080/10357823.1992.9755373>

LAMPIRAN

FOTO KEGIATAN *ON THE JOB TRAINING*

1. Unit Services



Assist Pax Wheelchair



Paging Transit



Assist Transit pax



Collect Arrival Card

2. Unit Lost & Found



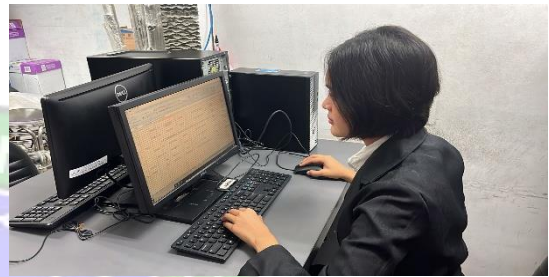
Standby di belt Singapore Airline



Check Tag Bagasi



Mencatat Rush Bag di Logsheet



Membuat Daily Report

