

**TINJAUAN SOP PENGGUNAAN *WHEELCHAIR* DALAM
RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PENUMPANG OLEH PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI
BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 29 September – 29 November 2025**



Disusun Oleh:

**DINA RAHMA AISYAH
NIT. 30623009**

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

**TINJAUAN SOP PENGGUNAAN *WHEELCHAIR* DALAM
RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PENUMPANG OLEH PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI
BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 29 September – 29 November 2025**



Disusun Oleh:

**DINA RAHMA AISYAH
NIT. 30623009**

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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

TINJAUAN SOP PENGGUNAAN *WHEELCHAIR* DALAM RANGKA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG OLEH PT. JASA
ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI

Disusun Oleh :
DINA RAHMA AISYAH
NIT. 30623009

Program Studi D3 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).

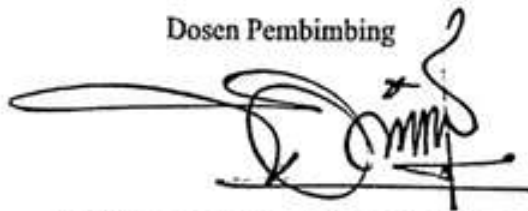
Disetujui Oleh :

Assistant Supervisor



SETIADI HERMAWAN
NIK. 02001815

Dosen Pembimbing



RIDHO RINALDI, A.Md, S.E., MM
NIP. 198005222000121001

Mengetahui,
Section Head Commercial Training
JAS Learning Center
Station Denpasar



RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 30 bulan Juni Tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua



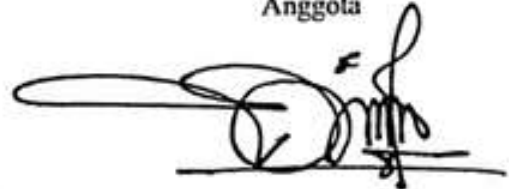
RATNA SARI NINGSIH
NIK. 301132

Sekretaris



SETIAN HERMAWAN
NIK. 02001815

Anggota



RIDHO RINALDI, A.Md, S.E., MM
NIP. 198005222000121001

Mengetahui,
Ketua Program Studi



LADY SILK MOONLIGHT., S.Kom., M.T.
NIP. 198711092009122002

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Laporan *On The Job Training* "TINJAUAN SOP PENGGUNAAN *WHEELCHAIR* DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG OLEH PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI" ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan *On the Job Training (OJT)* ini merupakan bentuk laporan aktivitas sehari-hari (*daily work*) dalam pelaksanaan tugas yang merupakan tanggungjawabnya selama melaksanakan *OJT* yang wajib disusun oleh siswa yang melaksanakan *OJT* dan salah satu syarat penilaian yang harus dipenuhi sebelum pelaksanaan *performance check*.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses pelaksanaan *On The Job Training* ini, terutama kepada :

1. Kedua orang tua serta segenap keluarga yang telah memberikan dukungan motivasi baik secara moril ataupun materil kepada saya sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training (OJT)* dengan maksimal;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S. Kom., M.T selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara;
4. Bapak Ridho Rinaldi, A.Md, S.E., MM., selaku dosen pembimbing *On the Job Training (OJT)* Politeknik Penerbangan Surabaya;
5. Ibu Ratna Sari Ningsih selaku *Section Head Commercial Training* serta Bapak Putu Sena Karyanto, Bapak Setiaji Hermawan sebagai pembimbing dari Divisi *Services* dan Bapak Endik Daryono, Bapak I Made Adi Pramana, Ibu Yurinda Retno Safitri sebagai pembimbing dari Divisi *Lost and Found*;

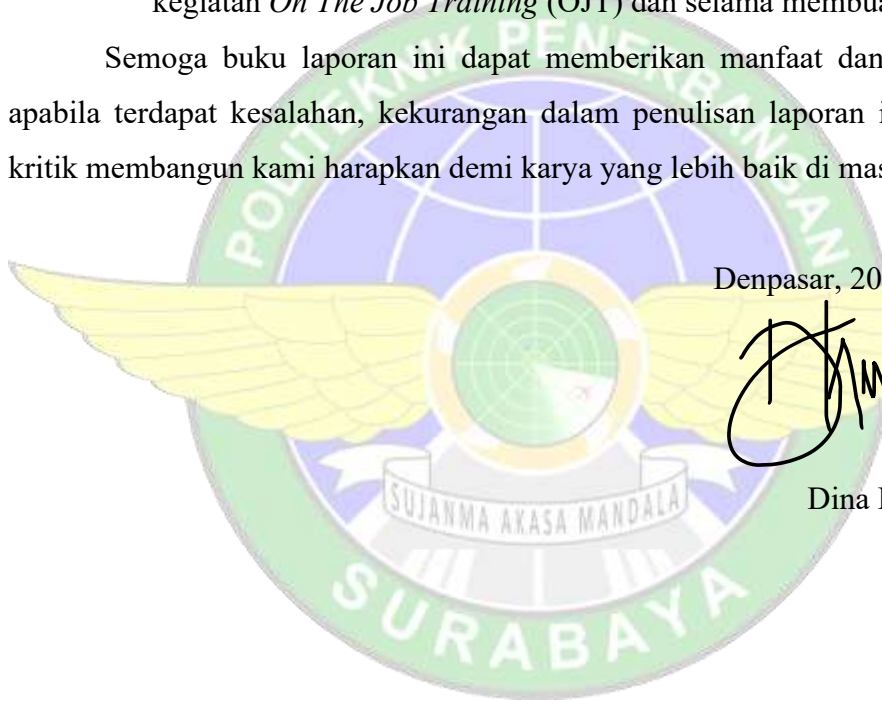
6. Seluruh staff divisi *Passenger Services* dan *Lost and Found* yang bertugas di PT. Jasa Angkasa Semesta Indonesia Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar;
7. Eric Maulana yang selalu memberi semangat, motivasi, dan selalu ada dalam apapun keadaan saya;
8. Teman – teman *On The Job Training* (OJT) di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar dan semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On The Job Training* (OJT) dan selama membuat laporan ini.

Semoga buku laporan ini dapat memberikan manfaat dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan, kekurangan dalam penulisan laporan ini. Saran dan kritik membangun kami harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Denpasar, 20 Oktober 2025



Dina Rahma Aisyah



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT).....	3
1.2.1 Maksud dan Manfaat Bagi Bandara.....	3
1.2.2 Maksud dan Manfaat Bagi Kampus.....	4
1.2.3 Maksud dan Manfaat Bagi Taruna.....	4
BAB II PROFIL LOKASI OJT	5
2.1 Sejarah PT. Jasa Angkasa Semesta	5
2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.....	7
2.3 Data Umum	9
2.3.1 Profil Perusahaan	9
2.3.2 Visi Perusahaan.....	11
2.3.3 Misi Perusahaan	11
2.3.4 Arti Logo dan Warna	11
2.3.5 Struktur Organisasi	12
BAB III PELAKSANAAN OJT	14
3.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	14
3.1.1 Wilayah Kerja	14
3.1.2 Prosedur Pelayanan	16
3.2 Jadwal.....	20
3.3 Tinjauan Teori	21
3.3.1 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	21
3.3.2 Penggunaan Wheelchair.....	22
3.3.3 Kualitas Pelayanan	23

3.3.4	Pelayanan Penumpang	24
3.4	Permasalahan.....	26
3.5	Penyelesaian Masalah	28
BAB V PENUTUP.....		32
4.1	Kesimpulan.....	32
4.1.1	Kesimpulan Permasalahan	32
4.1.2	Kesimpulan Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	32
4.2	Saran.....	33
4.2.1	Saran Permasalahan	33
4.2.2	Saran Pelaksanaan <i>On The Job Training</i>	34
DAFTAR PUSTAKA		35
LAMPIRAN.....		36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar	7
Gambar 2.2 Logo Jasa Angkasa Semesta	11
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Services	12
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Lost and Found.....	12
Gambar 3.1 Jadwal On The Job Training bulan Oktober 2025	20
Gambar 3.2 Jadwal On The Job Training Bulan November 2025	20
Gambar 3.3 Kerusakan Wheelchair	27
Gambar 3.4 SOP Services	28
Gambar 3.5 Rancangan Form Pelaporan	29
Gambar 3.6 Desain Label Penanda	30



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Profil Perusahaan	9
-----------------------------------	---



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Melakukan Paging	36
Lampiran 2 Mengassisst Pax.....	36
Lampiran 3 Mencatat Rush Bag di Storage Log Book	37
Lampiran 4 Collect Baggage Tag Number	37
Lampiran 5 Mengantar Rush Bag	38
Lampiran 6 Membuat Rush Bag Acceptance Loadsheets	38
Lampiran 7 Membuat Baggage Handover Form	39
Lampiran 8 Membuat Daily Report	39
Lampiran 9 Standby di Podium Singapore Airlines	40
Lampiran 10 Memisahkan Rush Bag dan Transfer Bag	40



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi udara merupakan kegiatan yang melibatkan pemindahan penumpang, barang, maupun pos dengan menggunakan pesawat udara sebagai alat angkutnya. Moda transportasi ini memiliki keunggulan dibandingkan transportasi darat dan laut karena mampu menjangkau wilayah-wilayah yang sulit diakses. Keberadaan transportasi udara memiliki peranan penting dalam memperkuat konektivitas antarwilayah, mempercepat pertumbuhan ekonomi nasional, serta mendorong perkembangan sektor pariwisata. Dalam operasional industri penerbangan, Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi komponen utama yang berperan besar terhadap keberhasilan penyelenggaraan layanan. SDM yang profesional dan memiliki kompetensi tinggi akan mampu menjamin aspek keselamatan penerbangan, efektivitas pelayanan, serta kepuasan pengguna jasa. Hal tersebut hanya dapat dicapai apabila setiap individu memahami prosedur kerja dengan baik dan senantiasa mematuhi standar keselamatan yang berlaku. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan profesionalisme SDM merupakan faktor kunci yang berpengaruh langsung terhadap keberlanjutan dan kinerja industri penerbangan di Indonesia.

Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai lembaga pendidikan di bawah Kementerian Perhubungan memiliki tanggung jawab untuk mencetak tenaga ahli yang berkompeten di bidang penerbangan. Lembaga ini berkomitmen memberikan pendidikan bermutu melalui dukungan tenaga pengajar profesional dan fasilitas pembelajaran yang memadai. Salah satu program studi unggulannya adalah Diploma III Manajemen Transportasi Udara (MTU) yang mewajibkan taruna melaksanakan *On the Job Training* (OJT) sebagai bagian dari kurikulum. Kegiatan OJT dirancang untuk memberikan pengalaman kerja secara langsung di industri penerbangan, sehingga taruna dapat mengasah keterampilan teknis, membentuk

kedisiplinan, dan menumbuhkan etika kerja profesional sesuai kebutuhan dunia industri. Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP-2014 mengenai Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di Bidang Penerbangan, pelaksanaan OJT merupakan bagian dari implementasi Tridarma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan mampu menghasilkan lulusan yang kompeten, mandiri, dan siap bersaing di dunia kerja.

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta, sekaligus termasuk dalam kategori bandara terbaik di kawasan Asia. Untuk mempertahankan kualitas tersebut, pengelolaan bandara terus ditingkatkan melalui optimalisasi fasilitas terminal, penataan jadwal penerbangan, serta peningkatan kapasitas pelayanan penumpang. Dalam mendukung operasional bandara, PT. JAS sebagai salah satu perusahaan *ground handling* dan *cargo handling* terbesar di Indonesia dengan pengalaman lebih dari empat dekade berperan penting melalui lebih dari 3.000 tenaga profesional yang berkomitmen memberikan layanan terbaik di bidang operasional bandara, pergudangan, dan *hospitality*. Selama kegiatan OJT, penulis ditempatkan di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) yang beroperasi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali selama kurang lebih dua bulan untuk mempelajari secara langsung proses layanan operasional di lapangan.

Salah satu layanan penting yang disediakan oleh PT. JAS adalah fasilitas *wheelchair* (WCHR) bagi penumpang yang membutuhkan bantuan mobilitas selama berada di area bandara. Penumpang dengan kebutuhan khusus adalah penumpang yang karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan tertentu memerlukan fasilitas serta perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2015). Fasilitas WCHR ini berperan penting dalam mendukung kenyamanan dan keselamatan penumpang, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas atau kondisi

kesehatan tertentu. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan OJT di unit Passenger Services, penulis menemukan beberapa kendala pada kondisi peralatan kursi roda yang digunakan, seperti roda yang sulit digerakkan, sistem rem yang longgar, dan kerusakan pada sandaran. Permasalahan tersebut dapat menghambat kelancaran proses pelayanan serta berpotensi menurunkan kualitas pengalaman penumpang selama berada di bandara.

Temuan tersebut menunjukkan perlunya evaluasi dan pembaruan terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) mengenai penggunaan dan perawatan peralatan *wheelchair* (WCHR). Penerapan SOP yang tepat dan konsisten akan memastikan setiap peralatan berada dalam kondisi siap pakai dan layak digunakan kapan pun dibutuhkan. Selain itu, adanya prosedur pemeriksaan rutin dan pencatatan kondisi alat akan membantu mencegah terjadinya gangguan pelayanan akibat kerusakan. Dengan penerapan sistem tersebut, kualitas layanan kepada penumpang dapat terus ditingkatkan, dan citra profesional PT. JAS sebagai penyedia layanan ground handling dapat terjaga dengan baik. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis menyusun laporan OJT dengan judul “*TINJAUAN SOP PENGGUNAAN WHEELCHAIR DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG OLEH PT. JASA ANGKASA SEMESTA DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI.*”

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

1.2.1 Maksud dan Manfaat Bagi Bandara

Maksud dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 adalah sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu persyaratan penyelesaian mata kuliah pada Program Studi Manajemen Transportasi Udara Diploma III Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Menjalin hubungan kerja sama antara pihak kampus dengan instansi atau perusahaan mitra, dalam hal ini bandara dan perusahaan penyedia layanan penerbangan.

3. Mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa studi ke dalam praktik nyata di lapangan, sekaligus mengidentifikasi permasalahan operasional yang dapat dijadikan bahan pembelajaran.
4. Memberikan kesempatan bagi taruna untuk memahami tantangan yang ada di dunia kerja serta mencari solusi penyelesaiannya secara langsung.

1.2.2 Maksud dan Manfaat Bagi Kampus

Maksud dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 adalah sebagai berikut:

1. Menjalin dan memperkuat hubungan kemitraan dengan dunia industri penerbangan, serta membuka peluang kerja sama dalam bidang penelitian maupun rekrutmen lulusan.
2. Memberikan nilai tambah bagi lulusan, karena pengalaman praktik di lapangan menjadikan taruna memiliki daya saing dan kesiapan kerja yang lebih baik.
3. Melalui hasil evaluasi OJT, kampus dapat melakukan penyesuaian kurikulum agar lebih relevan dengan perkembangan industri dan kebutuhan tenaga kerja di masa mendatang.

1.2.3 Maksud dan Manfaat Bagi Taruna

Adapun maksud dan manfaat dari *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya pada akhir pendidikan Diploma 3 adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi fisik, struktur organisasi, kegiatan operasional, dan dinamika sosial di lingkungan bandara tempat pelaksanaan OJT.
2. Melatih taruna agar mampu menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam situasi kerja yang sebenarnya.
3. Membekali taruna dengan kemampuan analisis terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi di lingkungan kerja, khususnya pada unit Manajemen Transportasi Udara, serta melatih kemampuan dalam menentukan langkah-langkah penyelesaian yang efektif dan efisien.

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah PT. Jasa Angkasa Semesta

PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk (JAS) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penunjang transportasi udara, dengan ruang lingkup usaha mencakup penanganan penumpang, bagasi, kargo, serta layanan pendukung operasional penerbangan di berbagai bandara di Indonesia. Perusahaan ini berada di bawah PT. Cardig Aero Services Tbk (CAS Group), salah satu penyedia jasa aviasi dan fasilitas kebandarudaraan terkemuka di Indonesia. Didirikan pada Juni 1984, JAS memulai operasinya di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Cengkareng, dan kemudian memperluas jaringan ke berbagai kota besar, termasuk pembukaan cabang di Bandara Internasional Juanda Surabaya pada 1 Desember 1991. Saat ini, JAS memiliki sembilan cabang utama di bandara-bandara besar seperti Jakarta, Surabaya, Denpasar, Medan, dan Makassar.

Sejak berdiri, JAS berfokus pada layanan *ground handling* yang meliputi penanganan pesawat, penumpang, bagasi, kargo, dan pos. Seiring perkembangan industri penerbangan, perusahaan terus meningkatkan efisiensi, memperluas layanan, dan menjaga standar keselamatan operasional di seluruh Indonesia. Untuk memperkuat struktur bisnisnya, pada tahun 2000 aktivitas kargo dan pergudangan PT. Cardig Air dialihkan ke JAS. Kemudian, pada 2002 dilakukan restrukturisasi dengan mendivestasi beberapa anak usaha untuk memusatkan fokus pada layanan inti, dan pada tahun yang sama JAS resmi terdaftar sebagai perusahaan publik di Bursa Efek Surabaya.

Pada tahun 2003, JAS memulai kerja sama dengan Singapore Airlines Engineering Company melalui pendirian PT. JAS Aero-Engineering Services (JAS AERO) yang bergerak di bidang perawatan pesawat udara. Setahun kemudian, SATS Ltd. (Singapore Airport

Terminal Services) mengambil alih 49,79% saham JAS, memperkuat posisi perusahaan sebagai penyedia layanan bandara berstandar internasional. Tonggak penting terjadi pada 2009 ketika mayoritas saham PT. JAS dan JAS AERO dialihkan kepada CAS Group, disertai penarikan saham JAS dari Bursa Efek Indonesia untuk mendukung strategi korporasi. Sejak saat itu, perusahaan terus memperluas cakupan layanan dan meningkatkan kualitas operasional di berbagai bandara nasional.

Dalam upaya peningkatan mutu layanan, JAS meluncurkan sejumlah inovasi, seperti pembukaan *Premium Lounge* di Bandara Kertajati serta peluncuran *Cargo Mobile App* pada 2019 untuk memudahkan pelacakan kargo. Selain itu, JAS juga bekerja sama dengan We+ dan Grab dalam pengembangan *Airport Special Assistance* (ASA), layanan pendampingan bagi penumpang berkebutuhan khusus. Kini, PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk dikenal sebagai salah satu perusahaan *ground handling* dan kargo terbesar di Indonesia, dengan ribuan karyawan profesional dan lima unit bisnis utama. Perusahaan ini juga telah memperoleh sertifikasi ISAGO (*IATA Safety Audit for Ground Operations*) dari IATA sebagai bukti kepatuhan terhadap standar keselamatan internasional. Dengan komitmen pada profesionalisme dan inovasi, JAS terus berperan penting dalam mendukung kelancaran, keamanan, dan keselamatan penerbangan nasional.

Sebagai penyedia layanan aviasi terkemuka, PT. JAS terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pasar global. Perusahaan berfokus pada penerapan sistem kerja berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi operasional, serta menjalin kemitraan strategis dengan maskapai nasional maupun internasional guna memperluas jaringan dan memperkuat daya saing. Dalam setiap aktivitasnya, JAS mengutamakan nilai keselamatan, keandalan, dan pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan semangat inovasi dan profesionalisme, JAS berkomitmen untuk tumbuh sebagai mitra terpercaya bagi industri penerbangan di Indonesia dan dunia.

2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu bandara utama di Indonesia yang terletak di bagian selatan Pulau Bali, tepatnya di Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, sekitar 13 kilometer dari pusat Kota Denpasar. Bandara ini menjadi pintu gerbang utama penerbangan internasional menuju wilayah Indonesia bagian tengah dan timur, sekaligus akses strategis bagi wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali sebagai destinasi pariwisata dunia. Selain itu, Bandara I Gusti Ngurah Rai mendukung konektivitas nasional melalui berbagai rute domestik yang menghubungkan Bali dengan kota-kota besar di Indonesia. Dengan volume penumpang yang tinggi, bandara ini tercatat sebagai bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara Internasional Soekarno–Hatta, sehingga pengelolaan fasilitas dan pelayanannya terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Pembangunan awal bandara ini dimulai pada tahun 1930 oleh *Departement Voor Verkeer en Waterstaats* (setara dengan Departemen Pekerjaan Umum pada masa kini). Saat itu, landasan pacu masih berupa lapangan rumput sepanjang 700 meter yang dikenal masyarakat sebagai Pelabuhan Udara Tuban. Pada tahun 1935, fasilitas telegraf mulai dibangun dan maskapai KNILM (*Koninklijke Nederlands Indische Luchtvaart Maatschappij*) membuka penerbangan rutin ke wilayah Bali Selatan.

Selama masa pendudukan Jepang tahun 1942, Pelabuhan Udara Tuban mengalami kerusakan akibat serangan udara, namun segera diperbaiki dan dimanfaatkan sebagai pangkalan pesawat tempur dan angkut. Pada masa itu, landasan pacu diperkuat dengan pelat baja dan diperpanjang hingga 1,2 kilometer. Setelah Indonesia merdeka, sekitar tahun 1949 dibangun terminal sederhana serta menara pengawas dari kayu yang menggunakan sistem komunikasi kode morse. Untuk mendukung perkembangan pariwisata di Bali, pemerintah kemudian melaksanakan proyek besar pada periode 1963–1969. Landasan pacu diperpanjang menjadi 2,7 kilometer dengan tambahan *overrun* di kedua ujungnya. Proyek ini dikenal sebagai Proyek Bandara Tuban dan menjadi langkah awal menuju peningkatan status bandara menjadi internasional.

Reklamasi pantai sepanjang 1,5 kilometer dilakukan menggunakan material batu kapur dari Ungasan serta batu kali dan pasir dari Sungai Antosari, Tabanan. Setelah pembangunan terminal sementara dan landasan pacu selesai, penerbangan internasional resmi dibuka pada 10 Agustus 1966, dan bandara diberi nama Bandar Udara Internasional Ngurah Rai sebagai bentuk penghormatan kepada I Gusti Ngurah Rai. Peresmian proyek pengembangan dilakukan oleh Presiden Soeharto pada 1 Agustus 1969, sekaligus menetapkan perubahan nama resmi dari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Bandara Internasional Ngurah Rai.

Pada periode 1975–1978 dilakukan pembangunan terminal internasional baru, sementara terminal lama dialihfungsikan sebagai terminal domestik dan fasilitas pendukung lainnya. Seiring meningkatnya jumlah wisatawan dan kebutuhan layanan penerbangan, pemerintah melalui PT. Angkasa Pura I kembali melakukan perluasan besar pada tahun 2011–2013, mencakup pembangunan terminal internasional baru, perluasan *apron*, dan peningkatan kapasitas terminal domestik menjelang Konferensi APEC 2013. Kini, Bandara I Gusti Ngurah Rai menjadi salah satu bandara internasional tersibuk di Indonesia, sekaligus mencerminkan kemajuan pariwisata dan budaya Bali dalam menyambut wisatawan mancanegara.

2.3 Data Umum

2.3.1 Profil Perusahaan

Tabel 2.1 Profil Perusahaan

Nama Perusahaan	PT. Jasa Angkasa Semesta
Tahun Pendirian	1984
Ijin Usaha	Izin Usaha Penunjang Bandar Udara dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia
Bidang Usaha	Jasa penunjang transportasi udara, meliputi <i>ground handling</i> , <i>cargo handling</i> , <i>airport special assistance</i> , <i>lounge services</i> , dan <i>aviation training</i>
Jumlah Pelanggan	1. Airlines Customers : 26 maskapai 2. Freighter Customers : 11 maskapai kargo 3. Charter Customers : 20 maskapai charter
Alamat Perusahaan	Gedung JAS Training Center, Soekarno-Hatta International Airport, Cengkareng, Jakarta Barat, Indonesia
Telpon	+62 (21) 5591 2525
Website	www.jas.co.id
Facebook	JAS Airport Services
Instagram	@jasairportservices

PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS Airport Services) adalah perusahaan penyedia jasa penunjang transportasi udara di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1984. Sejak awal, JAS berfokus pada layanan *ground*

handling dan berkembang menjadi salah satu penyedia layanan kebandarudaraan terkemuka di Indonesia. Operasional perusahaan berjalan berdasarkan Izin Usaha Penunjang Bandar Udara dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, sehingga seluruh kegiatannya telah memenuhi standar dan regulasi penerbangan. JAS menyediakan beberapa layanan utama, yaitu *ground handling* (penanganan pesawat, penumpang, dan bagasi), *cargo handling* (penanganan dan penyimpanan kargo), *airport special assistance* bagi penumpang berkebutuhan khusus, *lounge services* dengan fasilitas eksklusif, serta *aviation training* untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia di bidang penerbangan.

Dalam operasionalnya, JAS telah menjalin kerja sama dengan 26 maskapai komersial, 11 maskapai kargo, dan 20 maskapai *charter*, baik domestik maupun internasional. Kategori *Airlines Customers* mencakup maskapai ternama seperti AirAsia, Air New Zealand, Airfast Indonesia, ANA, Asiana Airlines, Cathay Pacific, Cebu Pacific, China Eastern, Emirates, Etihad Airways, EVA Air, Flynas, Malaysia Airlines, Nam Air, Oman Air, Philippine Airlines, Qantas Airways, Qatar Airways, Rossiya Airlines, Saudia, SilkAir, Singapore Airlines, Sriwijaya Air, TransNusa, Turkish Airlines, dan Virgin Australia.

Sementara itu, *Freighter Customers* yang ditangani antara lain Cardig Air, Cargolux, Cathay Pacific Cargo, Hong Kong Air Cargo, K-Mile Asia, My Indo Airlines, Pelita Air Service, Raya Airways, Saudia Cargo, Turkish Cargo, dan PT. Tri-M.G. Airlines. Untuk Charter Customers, JAS melayani Air Cairo, Air Hong Kong, Airwork, Alitalia, British Airways, Condor, Fuzhou Airlines, IJET, Karisma Airlines, Neos, Nepal Airlines, Qantas Freight, Royal Air Maroc, Royal Flight, Silkway West Airlines, TUI Fly, dan Turkish Airlines (Charter Division).

Kepercayaan dari berbagai maskapai tersebut menunjukkan bahwa PT. Jasa Angkasa Semesta memiliki kompetensi tinggi dan profesionalisme dalam memberikan layanan berstandar internasional. Kantor pusat JAS berlokasi di Gedung JAS Training Center, Bandar Udara Internasional

Soekarno-Hatta, Cengkareng, Jakarta Barat, dengan kontak telepon (+62 21 5591 2525) dan situs resmi www.jas.co.id. JAS juga aktif di media sosial seperti Facebook (JAS Airport Services) dan Instagram (@jasairportservices) untuk berbagi informasi dan promosi layanan.

2.3.2 Visi Perusahaan

“To be the First Choice Provider of Airport Services and Solutions in Indonesia” mencerminkan tekad PT. Jasa Angkasa Semesta untuk menjadi penyedia layanan dan solusi bandar udara pilihan utama di Indonesia. Melalui visi ini, perusahaan berkomitmen tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga melampaui harapan mereka dengan menghadirkan layanan yang unggul, terpercaya, dan inovatif.

2.3.3 Misi Perusahaan

“To Provide Service Excellence through Professionalism and Innovation” menegaskan bahwa PT. Jasa Angkasa Semesta berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dengan berpegang pada dua nilai utama, yaitu profesionalisme dalam setiap aspek kerja dan inovasi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan.

2.3.4 Arti Logo dan Warna

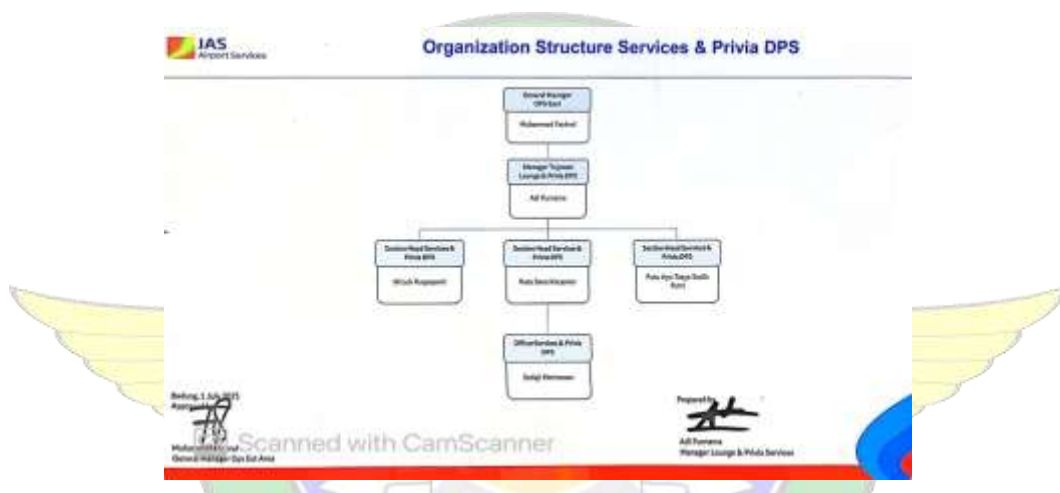


Gambar 2.2 Logo Jasa Angkasa Semesta

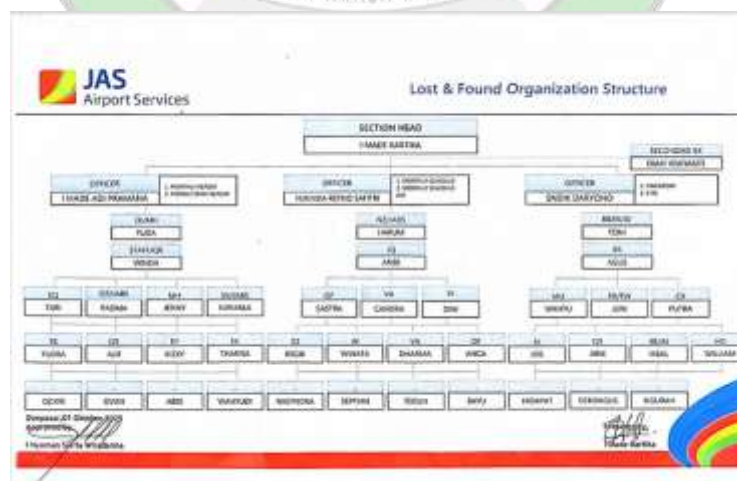
Logo PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk (JAS Airport Services) mencerminkan identitas perusahaan sebagai penyedia layanan kebandarudaraan yang profesional, dinamis, dan berorientasi pada pelayanan prima. Bentuk persegi dengan sudut membulat melambangkan kestabilan dan keandalan perusahaan, sementara garis lengkung di dalamnya menggambarkan dinamika pergerakan pesawat serta efisiensi koordinasi operasional yang menjadi ciri khas JAS dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Warna pada logo juga memiliki makna penting. Hijau melambangkan pertumbuhan, keselamatan, dan keberlanjutan; oranye mencerminkan semangat dan energi dalam memberikan layanan terbaik; sedangkan biru pada tulisan “JAS Airport Services” menggambarkan profesionalisme dan kepercayaan. Kombinasi bentuk dan warna ini menegaskan komitmen JAS untuk terus berinovasi serta mempertahankan standar layanan yang unggul, sehingga logo bukan hanya simbol visual, tetapi juga cerminan nilai dan prinsip kerja perusahaan.

2.3.5 Struktur Organisasi



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Services



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Lost and Found

Struktur organisasi PT. JAS Airport Services pada unit *Services & Privia DPS* serta *Lost & Found* disusun secara sistematis untuk mendukung

kelancaran operasional dan menjaga kualitas pelayanan kepada pengguna jasa penerbangan. Pada unit *Services & Privia* DPS, struktur organisasi terdiri dari beberapa tingkatan yang saling berkoordinasi, dimulai dari level manajerial yang bertanggung jawab mengawasi keseluruhan proses operasional dan menetapkan keputusan strategis. Di bawahnya terdapat *supervisor* atau *section head* yang memastikan layanan di lapangan berjalan sesuai standar perusahaan melalui pengaturan jadwal kerja, monitoring kualitas pelayanan, serta pemberian arahan kepada staf. Selanjutnya, *officer* bertugas menjalankan kegiatan teknis harian dan memastikan setiap layanan diberikan tepat waktu, sesuai SOP, serta memenuhi standar profesionalisme perusahaan.

Sementara itu, unit *Lost and Found* memiliki struktur yang lebih rinci karena menangani berbagai jenis permasalahan bagasi dari sejumlah maskapai. Pada tingkat supervisi, *section head* mengoordinasikan penanganan bagasi hilang, salah kirim, maupun tidak terambil. *Officer* di unit ini memiliki pembagian tugas yang lebih spesifik seperti penyusunan laporan, pengaturan jadwal staf, pengelolaan inventaris, hingga administrasi sistem pelaporan internal. Di tingkat pelaksana, staf operasional dikelompokkan berdasarkan maskapai tertentu agar proses penanganan bagasi lebih fokus dan efisien. Mereka bertugas di lapangan untuk melakukan pencarian, pendataan, koordinasi dengan maskapai, serta memberikan informasi dan solusi kepada penumpang yang mengalami kendala bagasi. Secara keseluruhan, kedua struktur organisasi ini menggambarkan pembagian tugas dan alur kerja yang jelas sehingga setiap kegiatan operasional dapat berjalan lebih terarah, efektif, dan sesuai prosedur

BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Dalam melaksanakan *On the Job Training* Taruna D III- Manajemen Transportasi Udara (MTU) Angkatan IX Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa tempat wilayah kerja di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Adapun wilayah kerja yang menjadi tempat pelaksanaan OJT terdiri dari dua bagian utama, yaitu:

1. *Passenger Services*
2. *Lost and Found*

3.1.1 Wilayah Kerja

1. Passenger Services

Selama satu bulan pertama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT), taruna ditempatkan pada bagian *Passenger Services*, yaitu unit kerja yang bertanggung jawab memberikan pelayanan langsung kepada penumpang di area terminal keberangkatan dan kedatangan. Bagian ini memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan, khususnya dalam memastikan kenyamanan, keamanan, serta efisiensi pelayanan bagi seluruh pengguna jasa bandara. Lokasi *office Passenger Services* berada di lantai 1 Terminal Kedatangan Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai, tepatnya di area depan *conveyor belt* 3.

Pada bagian *Passenger Services* taruna mempelajari tentang tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan khusus (*Special Handling*) bagi penumpang yang membutuhkan bantuan tambahan, seperti:

- a. WCHR (*Wheel Chair Ramp*): Penumpang yang masih dapat berjalan di dalam kabin pesawat serta mampu naik dan turun tangga pesawat.
- b. WCHS (*Wheel Chair Steps*): Penumpang yang tidak dapat menaiki atau menuruni tangga pesawat, namun masih dapat bergerak di dalam kabin.
- c. WCHC (*Wheel Chair Cabin*): Penumpang yang sama sekali tidak dapat bergerak dan memerlukan bantuan penuh selama proses keberangkatan

maupun kedatangan.

Selain melayani penumpang dengan kebutuhan khusus, bagian *Passenger Services* juga memberi bantuan untuk beberapa kategori penumpang lainnya, seperti:

- a. Anak yang bepergian tanpa pendamping (*Unaccompanied Minor* / UM atau YPTA)
- b. Awak kabin atau kru maskapai (MAAS Crew)
- c. Penumpang dengan status khusus seperti NTL (*Not To Land*), INAD (*Inadmissible Passenger*), *Transit*, *Transfer*, dan *Offload Passenger*.

Selama menjalani OJT di bagian ini, taruna mempelajari secara langsung bagaimana petugas *Passenger Services* melaksanakan tugasnya dengan mengutamakan profesionalisme, ketelitian, serta empati terhadap penumpang. Taruna tidak hanya mengamati proses pelayanan, tetapi juga terlibat dalam aktivitas operasional yang menuntut kemampuan komunikasi, ketepatan prosedural, serta penanganan situasi dengan cepat dan tepat. Selain itu, taruna memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai area operasional terminal, seperti lokasi parkir kendaraan penjemputan, area tunggu penumpang, jalur pergerakan penumpang, hingga titik-titik penting seperti CIQ (*Custom, Immigration, Quarantine*), sehingga membantu taruna memahami alur operasional dan letak fasilitas di terminal internasional maupun domestik Bandara I Gusti Ngurah Rai.

2. Lost and Found

Selama melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT), taruna juga ditempatkan pada bagian *Lost and Found*, yaitu unit kerja yang bertanggung jawab menangani berbagai permasalahan terkait bagasi penumpang. Unit ini memiliki peran penting dalam memastikan setiap barang penumpang dapat dikelola, dilacak, dan dikembalikan dengan aman serta tepat waktu sesuai prosedur yang berlaku. Lokasi *office Lost and Found* PT. Jasa Angkasa Semesta berada di sebelah kiri *office Services*, tepatnya di area depan *conveyor belt* 2, sehingga memudahkan koordinasi dengan petugas serta akses langsung terhadap area pengambilan bagasi.

Bagian *Lost and Found* menangani beberapa jenis kasus terkait bagasi, antara lain:

- a. *Rush Baggage*, yaitu bagasi penumpang yang tertinggal di bandara asal dan dikirim menyusul ke tujuan akhir.
- b. *Lost Baggage*, yaitu bagasi yang dinyatakan hilang dan belum ditemukan setelah dilakukan pelacakan.
- c. *Mishandled Baggage*, yaitu bagasi yang salah tujuan atau terbawa ke bandara lain.

Selain menangani berbagai permasalahan bagasi, *unit Lost and Found* juga bertugas melakukan pencatatan, pelaporan, penyimpanan, serta koordinasi dengan maskapai dan *ground handling* agar setiap kasus dapat diselesaikan dengan cepat dan profesional. Selama berada di unit ini, taruna mempelajari lokasi operasional setiap *airline*, termasuk area *counter* dan ruang penyimpanan bagasi, serta memahami alur penanganan *rush bag* mulai dari identifikasi bagasi tertinggal, pencatatan, pengecekan data, hingga penyerahan kepada maskapai atau pengiriman ke alamat penumpang.

3.1.2 Prosedur Pelayanan

1. Passenger Service

Pelayanan di bagian Services dilakukan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) PT. JAS untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan kualitas layanan bagi seluruh penumpang. Prosedur kerja yang dilakukan antara lain:

1. Arrival (Kedatangan)
 - a. Menunggu pesawat landing dan memastikan *aviobridge* sudah menempel di pintu pesawat sebelum *standby* WCHR.
 - b. Memastikan jenis WCHR sesuai dengan daftar permintaan dan sistem (WCHR/WCHS/WCHC).

- c. Mengantar penumpang WCHR menuju area CIQ (*Custom, Immigration, Quarantine*) hingga bertemu penjemputnya dengan tetap memperhatikan keselamatannya.
 - d. Membantu penumpang dalam pengisian *Arrival Card*.
 - e. Mendokumentasikan *boarding pass* penumpang untuk laporan.
 - f. Mengembalikan WCHR ke office setelah digunakan.
2. Departure (Keberangkatan)
- a. Memastikan penumpang yang membutuhkan WCHR datang tepat waktu di *check-in counter*.
 - b. Melakukan asistensi hingga proses boarding dan menyerahkan penumpang kepada *cabin crew*.
 - c. Melakukan koordinasi dengan *gate controller* terkait waktu *boarding* dan kondisi penumpang.
3. Unaccompanied Minor (UM/YPTA)
- a. Menyediakan petugas yang menangani anak- anak tanpa pendamping (unaccompanied minor) pada proses *pre-flight*, *in-flight* dan *post flight*, termasuk *transit* atau *transfer* (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2015).
 - b. Memastikan dokumen UM/YPTA lengkap dan benar.
 - c. Mengantar UM/YPTA menuju area CIQ, dengan memastikan anak telah diberi label UM pada penumpang dan bagasinya sesuai ketentuan pelayanan *unaccompanied minor* yang wajib disediakan maskapai.
 - d. Menyerahkan anak kepada penjemput sesuai identitas, disertai berita acara serah terima dari petugas kepada keluarga.
4. Collect Arrival Card bus
- a. *Collect arrival card* dilakukan untuk pesawat yang *landing* di parkirana tanpa *aviobridge*.
 - b. Standby di pintu kaca terminal kedatangan untuk menunggu kedatangan bus yang mengantar penumpang.

- c. Mengambil *arrival card* dari sopir bus serta mencatat nomor bus.
 - d. Menyerahkan *arrival card* kepada petugas *services* yang bertugas.
5. Transit/Transfer Passenger
- a. Mengecek data penerbangan transit dan memastikan *boarding pass* serta bagasi sudah *check-thru*.
 - b. Jika transit lebih dari 8 jam, membantu *clearance* CIQ sesuai aturan.
 - c. Membuat *paging* untuk penumpang *transit* yang belum teridentifikasi.

2. Lost and Found

Pelayanan di bagian *Lost and Found* berfokus pada penanganan bagasi yang mengalami keterlambatan, kehilangan, atau salah kirim. Selama melaksanakan OJT, kegiatan yang dilakukan antara lain:

1. Penerimaan dan Pencatatan Laporan
 - a. Menerima laporan kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan bagasi dari penumpang dengan sikap sopan dan empati.
 - b. Memverifikasi identitas penumpang serta mencatat data penting seperti nama, nomor penerbangan, nomor bagasi (*baggage tag number*), rute penerbangan, dan ciri-ciri bagasi.
 - c. Membuat *Property Irregularity Report* (PIR) sebagai bukti resmi laporan, yang berisi data penumpang, nomor penerbangan, deskripsi bagasi, dan jenis laporan (AHL/OHD/DPR).
 - d. Untuk kasus kerusakan bagasi, perlu membuat laporan *Damage/Pilfered Report* (DPR) yang menjelaskan jenis, tingkat, dan ciri-ciri kerusakan sebagai dasar pengajuan kompensasi kepada maskapai (PT. Jasa Angkasa Semesta, 2024).
 - e. Memberikan nomor referensi laporan kepada penumpang untuk keperluan pelacakan dan tindak lanjut selanjutnya..
2. Pembuatan dan Pelaporan Administrasi
 - a. Membuat *Daily Report* yang berisi rekapitulasi seluruh kasus kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan bagasi serta status penyelesaiannya setiap hari.

- b. Menyusun laporan internal dan mencatat data bagasi yang belum diambil di *Storage Log Book* termasuk nomor bagasi, tanggal kedatangan, dan kondisi fisik.
3. Penanganan dan Pengembalian Bagasi
- a. Menjemput penumpang yang datang untuk mengambil bagasi dan memastikan identitas serta *baggage tag* number sesuai dengan laporan.
 - b. Melakukan pemeriksaan kondisi fisik bagasi sebelum diserahkan kepada penumpang.
 - c. Membuat Berita Acara Serah Terima yang ditandatangani oleh penumpang dan petugas sebagai bukti bahwa bagasi telah dikembalikan.
 - d. Apabila bagasi dikirim ke alamat penumpang, petugas membuat Rush Tag tambahan dan mencatatnya di *Rush Bag Acceptance Loadsheet*.
 - e. Mengantar *rush baggage* ke konter untuk dikirim ke bandara tujuan atau alamat penumpang sesuai instruksi maskapai.
4. Penanganan Bagasi Rush dan Transfer
- a. Memisahkan bagasi *rush* dan *transfer*.
 - b. Membuat dokumen prepare inbound dan outbound OAL (*Other Airline*) untuk bagasi yang akan ditransfer ke maskapai lain.
 - c. Menimbang dan memberi label pada setiap bagasi rush sesuai ketentuan maskapai penerima.
 - d. Mendata seluruh bagasi rush ke dalam *Rush Bag Acceptance Loadsheet* untuk keperluan monitoring dan pelaporan.
 - e. Menyerahkan bagasi *rush* ke konter maskapai yang bersangkutan untuk proses pengiriman ke bandara tujuan berikutnya..
5. Kegiatan Pendukung
- a. Menjaga keamanan bagasi penumpang dengan disimpan di *storage room*.
 - b. Membantu pengembalian barang tertinggal (*found property*) yang ditemukan di terminal atau kabin pesawat.

- c. Mengarsipkan semua dokumen laporan (PIR, DPR, AHL, OHD, BCF) secara manual pada *bantex* untuk memudahkan audit dan pelacakan kembali.
- d. Melakukan pengumpulan (*collect*) nomor *baggage tag* setiap penumpang untuk dilaporkan kepada pihak maskapai untuk pemenuhan SOP pelayanan dari beberapa maskapai.

3.2 Jadwal

Pelaksanaan *On the Job Training* dilakukan selama dua bulan terhitung mulai tanggal 29 September sampai dengan 30 November 2025 di PT. Jasa Angkasa Semesta pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Kegiatan OJT dilaksanakan sesuai dengan kebijakan perusahaan tempat taruna melaksanakan OJT, dengan sistem kerja yang terbagi menjadi dua shift, yaitu shift pagi dan shift siang, masing-masing dengan durasi kerja selama 8 jam per hari. Jadwal dinas selama pelaksanaan OJT sebagai berikut:

SCHEDULE OJT SERVICES OKTOBER 2025

NO	NAME	No TUP	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
1	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
2	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
3	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
4	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
5	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
6	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
7	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
8	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
9	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
10	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
11	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
12	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
13	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
14	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
15	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
16	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
17	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
18	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
19	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
20	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
21	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
22	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
23	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
24	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
25	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
26	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
27	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
28	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
29	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
30	Agung Pratomo	0001100101	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08

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	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	Camille Fleming-Zhu	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
2	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
3	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
4	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
5	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
6	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
7	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
8	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
9	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
10	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
11	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
12	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
13	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
14	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
15	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
16	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
17	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100										
18	Heidi Chen-Pedraza (H)	0000000000	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44																																																																		

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar adalah dokumen berisi spesifikasi atau kriteria teknis yang digunakan sebagai peraturan atau petunjuk untuk memastikan suatu produk, proses, atau jasa sesuai ketentuan. Operasional merujuk pada proses kerja atau penyelenggaraan kegiatan dalam organisasi, sedangkan prosedur merupakan kumpulan aturan atau tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas. (Mukti et al., 2017). Ketiga konsep ini terwujud dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu pedoman tertulis berisi langkah-langkah sistematis, terukur, dan konsisten dalam melaksanakan kegiatan. Berdasarkan Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012, SOP adalah instruksi tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, yang menjelaskan bagaimana, kapan, dan oleh siapa pekerjaan dilaksanakan, sehingga operasional dapat berjalan lebih terkoordinasi, terstandar, dan meminimalkan kesalahan kerja.

Penerapan SOP memiliki fungsi yang sangat penting dalam menjamin mutu serta efektivitas operasional suatu lembaga atau perusahaan. Beberapa fungsi utama SOP antara lain adalah menjamin konsistensi pelaksanaan pekerjaan, sehingga setiap petugas melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang sama; meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, karena setiap langkah kerja sudah diatur secara jelas; serta menjadi acuan dalam kegiatan pelatihan, pembinaan, dan evaluasi kinerja karyawan, sehingga memudahkan proses pengawasan serta penilaian hasil kerja. Selain itu, SOP juga berfungsi untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan standar keselamatan kerja, yang dalam konteks dunia penerbangan menjadi aspek yang sangat vital demi menjamin keselamatan penumpang dan personel bandara.

Dalam konteks pelayanan di bandara, SOP memiliki peranan yang sangat penting untuk menjaga kelancaran serta kualitas layanan kepada penumpang. SOP menjadi panduan bagi setiap petugas Passenger Services agar dapat memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan otoritas penerbangan. Salah satu bentuk penerapan SOP di

bidang ini adalah pada layanan wheelchair (kursi roda) bagi penumpang berkebutuhan khusus. Dengan adanya SOP yang jelas, setiap tahapan mulai dari penerimaan permintaan bantuan, proses pengantaran, hingga penanganan setelah pelayanan dapat dilakukan dengan aman, nyaman, dan profesional. Hal ini tidak hanya menjaga keselamatan dan kenyamanan penumpang, tetapi juga mendukung citra positif perusahaan ground handling sebagai penyedia jasa layanan berkualitas di bandara.

Menurut Tjiptono (2019), SOP yang baik dan efektif harus memenuhi beberapa kriteria utama, yaitu jelas, terukur, mudah dipahami, realistis, serta sesuai dengan tujuan organisasi. SOP yang tidak memenuhi kriteria tersebut dapat menimbulkan kebingungan di lapangan dan menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Oleh karena itu, apabila dalam implementasinya ditemukan ketidaksesuaian antara praktik di lapangan dengan standar yang tertulis, maka diperlukan upaya evaluasi dan perbaikan SOP. Proses perbaikan ini bertujuan agar setiap prosedur tetap relevan dengan kondisi operasional terkini, mendukung peningkatan kinerja petugas, serta mendorong terciptanya pelayanan prima kepada seluruh penumpang di lingkungan bandara.

3.3.2 Penggunaan Wheelchair

Pelayanan *wheelchair* diberikan kepada penumpang yang termasuk dalam kategori *Passengers with Reduced Mobility* (PRM), yaitu penumpang yang memiliki keterbatasan dalam mobilitas karena kondisi fisik, usia lanjut, atau alasan lainnya, sehingga memerlukan bantuan khusus selama berada di bandara maupun di dalam pesawat. Berdasarkan Annex 9 ICAO (*Facilitation*), setiap bandara wajib menyediakan fasilitas dan layanan khusus bagi PRM agar dapat melakukan perjalanan dengan aman dan nyaman tanpa adanya diskriminasi.

Salah satu bentuk layanan yang diberikan adalah *wheelchair assistance*, yang terbagi menjadi tiga jenis sesuai tingkat kebutuhan penumpang. Pertama, WCHR (*Wheelchair Ramp*), yaitu layanan bagi penumpang yang masih dapat berjalan di dalam kabin pesawat, namun

membutuhkan kursi roda untuk menempuh jarak jauh di area bandara. Kedua, WCHS (*Wheelchair Steps*), ditujukan bagi penumpang yang tidak mampu menaiki atau menuruni tangga pesawat, tetapi masih dapat berjalan di dalam kabin. Ketiga, WCHC (*Wheelchair Cabin*), diperuntukkan bagi penumpang yang sama sekali tidak dapat berjalan dan memerlukan bantuan penuh mulai dari terminal hingga duduk di kursi pesawat.

Menurut IATA Resolution 700 (*Passenger Services Conference Manual*), setiap petugas wajib memberikan pelayanan kepada PRM dengan memperhatikan aspek keselamatan, kesopanan, dan non-diskriminatif. Oleh karena itu, perusahaan *ground handling* seperti PT. Jasa Angkasa Semesta perlu memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) yang jelas dan terperinci terkait penggunaan serta pemeliharaan *wheelchair*. Selain itu, diperlukan pula pelatihan khusus bagi petugas agar mampu memahami prosedur dan teknik penanganan yang benar, sehingga pelayanan kepada penumpang berkebutuhan khusus dapat dilakukan dengan aman dan cepat.

3.3.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan layanan yang diharapkan pengguna jasa, serta kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Marlius dan Putriani (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Sejalan dengan itu, Sanistasya (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya organisasi dalam memenuhi kebutuhan konsumen melalui ketepatan penyampaian layanan. Kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan mendorong setiap unit layanan untuk terus meningkatkan mutu, termasuk unit pelayanan jasa transportasi udara seperti *Customer Service*. Sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan penumpang yang memiliki peran strategis di mana sikap ramah, komunikatif, serta kemampuan memberikan solusi atas setiap pertanyaan maupun keluhan menjadi faktor penting dalam membangun pengalaman positif penumpang.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian pada sektor perbankan misalnya, menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan kuat dengan tingkat kepuasan nasabah (Sanistasya, 2015; Bolang et al., 2015; Marlius, 2017; Marlius dan Putriani, 2019). Di lingkungan bandar udara, *Customer Service* tidak hanya memberikan informasi mengenai penerbangan, kebandarudaraan, dan pariwisata, tetapi juga bertugas memonitor fasilitas, menangani keluhan, serta mencatat laporan pengguna jasa melalui berbagai saluran seperti telepon, SMS, atau website. Peran yang kompleks ini menjadikan kualitas pelayanan *Customer Service* sebagai indikator utama dalam menciptakan kenyamanan, meningkatkan kepuasan pengguna jasa, dan membentuk citra positif perusahaan pengelola bandara.

Untuk mengukur kualitas pelayanan, penelitian banyak mengacu pada Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1985, 1988). Model ini terdiri dari lima dimensi, yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), serta Empati (*Empathy*), yang seluruhnya menilai aspek-aspek utama dalam penyediaan layanan. SERVQUAL banyak digunakan dalam berbagai sektor jasa termasuk industri penerbangan karena mampu mengukur kualitas pelayanan secara menyeluruh. Dengan demikian, kualitas pelayanan di dunia penerbangan tidak hanya menitikberatkan pada fasilitas fisik, tetapi juga kompetensi petugas, kecepatan penanganan, dan kemampuan memahami kebutuhan penumpang. Penerapan lima dimensi SERVQUAL sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, menciptakan pengalaman penerbangan yang nyaman, serta memperkuat citra profesional perusahaan jasa kebandarudaraan (Dhiani, D., & Putri, n.d.).

3.3.4 Pelayanan Penumpang

Menurut Lovelock dan Wirtz (2016), pelayanan merupakan suatu kegiatan ekonomi yang dirancang untuk memberikan manfaat serta nilai tambah kepada pelanggan dengan menciptakan hasil yang diharapkan pada

waktu dan tempat tertentu. Pelayanan tidak hanya mencakup proses penyampaian jasa, tetapi juga melibatkan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan. Dalam industri penerbangan, pelayanan memiliki peran yang sangat penting karena menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan penumpang. Salah satu unit kerja yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan di bandara adalah *Passenger Services*, yaitu bagian yang bertanggung jawab atas seluruh proses pelayanan kepada penumpang sejak tiba di bandara hingga keberangkatan atau setelah kedatangan. Unit ini berfungsi sebagai ujung tombak perusahaan karena berinteraksi langsung dengan penumpang dan berperan besar dalam membentuk citra positif perusahaan di mata pengguna jasa penerbangan.

Berdasarkan Kementerian Perhubungan (2015), ruang lingkup pelayanan penumpang di bandara meliputi berbagai aspek yang saling berkaitan untuk menciptakan kelancaran operasional dan kenyamanan penumpang. Pelayanan tersebut mencakup proses *check-in* dan *boarding*, di mana petugas memastikan bahwa seluruh dokumen dan bagasi penumpang telah sesuai dengan ketentuan penerbangan. Selain itu, terdapat pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus (*special assistance passenger*), yang bertujuan untuk memberikan bantuan khusus bagi penumpang dengan keterbatasan fisik, lanjut usia, atau kondisi tertentu yang memerlukan perhatian lebih, seperti layanan penggunaan *wheelchair*. Di sisi lain, penanganan bagasi dan penyediaan informasi penerbangan juga menjadi bagian penting dalam memastikan penumpang memperoleh kemudahan dan rasa aman selama berada di bandara. Tak kalah penting, terdapat pula layanan *customer care* dan *complaint handling*, yang berfungsi untuk menampung aspirasi, keluhan, maupun saran dari penumpang agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Tujuan utama dari seluruh rangkaian kegiatan pelayanan tersebut adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan meningkatkan citra positif perusahaan di mata masyarakat. Dalam dunia penerbangan, kepuasan

pelanggan menjadi indikator penting keberhasilan suatu perusahaan layanan darat (*ground handling company*) seperti PT. Jasa Angkasa Semesta, karena kepuasan tersebut mencerminkan seberapa baik perusahaan mampu memenuhi dan melampaui harapan penumpang. Oleh karena itu, setiap petugas *Passenger Services* harus memiliki kompetensi profesional, kemampuan komunikasi yang baik, sikap ramah, sopan, dan empati yang tinggi, serta pemahaman menyeluruh terhadap standar operasional yang berlaku. Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan kepada penumpang, khususnya bagi mereka yang memerlukan bantuan khusus seperti pengguna *wheelchair*, dapat berlangsung secara aman, cepat, nyaman, dan sesuai standar pelayanan prima, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan bandara secara keseluruhan.

3.4 Permasalahan

Pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus merupakan bagian penting dalam menjaga kualitas dan citra pelayanan sebuah bandara. Dalam standar pelayanan internasional, setiap bandara diwajibkan untuk menyediakan fasilitas *wheelchair* (WCHR) sebagai alat bantu mobilitas bagi penumpang yang memiliki keterbatasan fisik, baik sementara maupun permanen. Fasilitas ini berfungsi memastikan setiap penumpang mendapatkan pelayanan yang aman, nyaman, dan manusiawi selama proses keberangkatan, kedatangan, maupun transit. Dengan demikian, keberadaan WCHR bukan sekadar fasilitas tambahan, melainkan bentuk komitmen nyata perusahaan dalam menerapkan prinsip pelayanan inklusif dan kesetaraan akses di lingkungan bandara.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT. JAS Airport Services Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, ditemukan bahwa penggunaan dan pemeliharaan peralatan WCHR belum diatur secara spesifik dan terperinci dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) perusahaan. SOP umum PT. JAS memang mencakup aspek pelayanan penumpang, namun tidak memuat prosedur pemeriksaan kondisi alat, standar kelayakan sebelum digunakan, serta mekanisme pelaporan dan

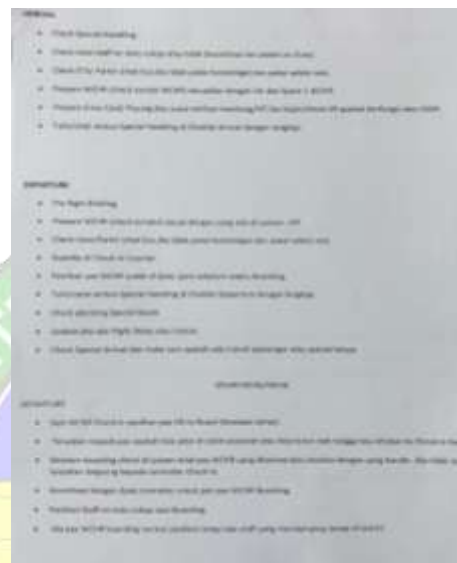
penanganan kerusakan WCHR. Akibatnya, masih sering dijumpai alat WCHR dalam kondisi kurang layak pakai seperti roda yang seret, rem longgar, bantalan duduk robek, atau sandaran patah. Kondisi ini berpotensi menghambat kinerja petugas *Passenger Services* dalam melayani penumpang secara optimal.



Permasalahan tersebut tidak hanya berdampak pada keterlambatan pelayanan, tetapi juga berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan dan keselamatan penumpang. Penumpang yang menggunakan WCHR merupakan kelompok yang memerlukan perhatian khusus; apabila alat bantu yang digunakan tidak berfungsi dengan baik, hal ini dapat menimbulkan rasa tidak nyaman, bahkan risiko cedera. Dari sisi perusahaan, kondisi peralatan yang tidak terawat dengan baik dapat menimbulkan keluhan pelanggan dan menurunkan kepercayaan maskapai terhadap kualitas layanan PT. JAS, yang pada akhirnya berpotensi memengaruhi reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan ground handling profesional.

Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa belum adanya sistem pencatatan, pemeriksaan rutin, dan penandaan alat rusak menyebabkan

kurangnya kontrol terhadap kondisi peralatan. Apabila terjadi kerusakan, sering kali tidak langsung dilaporkan karena tidak adanya mekanisme yang baku, sehingga alat tetap digunakan oleh petugas lain tanpa mengetahui kondisinya. Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam pengawasan internal dan penerapan budaya keselamatan kerja (*safety awareness*) di lingkungan kerja *Passenger Services*.



Dari keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa akar permasalahan terletak pada ketiadaan prosedur operasional khusus yang mengatur pemeriksaan, pelaporan, dan pemeliharaan peralatan WCHR secara preventif dan berkelanjutan, serta rendahnya kesadaran personel terhadap pentingnya pemeriksaan alat sebelum digunakan. Padahal, keberhasilan pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus sangat bergantung pada kesiapan peralatan dan profesionalitas petugas yang mengoperasikannya.

3.5 Penyelesaian Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, alternatif penyelesaian yang diusulkan untuk meningkatkan efektivitas serta kesesuaian penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali adalah dengan melakukan penyusunan dan perbaikan SOP terkait penggunaan serta perawatan peralatan pendukung *wheelchair* (WCHR). Tujuan utama dari

perbaikan ini adalah untuk memastikan seluruh peralatan WCHR selalu dalam kondisi aman, layak, dan siap digunakan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang berkebutuhan khusus.

Langkah pertama dalam solusi yang diusulkan adalah menambahkan prosedur pemeriksaan harian (*daily check*) melalui pengisian “Wheelchair Equipment Daily Check Form” <https://forms.gle/SQrKKWq6ADkkBxu16> setiap kali ditemukan adanya kerusakan wajib mencatat detail permasalahan tersebut dalam form serta melaporkannya kepada supervisor untuk segera dilakukan tindak lanjut. Dengan adanya pemeriksaan rutin ini, kondisi alat dapat terpantau dengan baik dan kerusakan dapat segera ditangani sebelum digunakan kembali.

Langkah kedua adalah penerapan sistem pelaporan dan penandaan alat rusak. Setiap WCHR yang ditemukan dalam kondisi tidak layak pakai harus segera dibawa ke office dan diberi label penanda bertuliskan “Out of Service” atau “Rusak”. Label ini berfungsi untuk memberikan tanda visual yang jelas agar staf lain tidak menggunakan alat tersebut. Selain itu, disusun pula form pelaporan kerusakan WCHR yang mencatat waktu, lokasi, jenis kerusakan, dan nama petugas yang melaporkan. Sistem ini membantu proses

pelaporan menjadi lebih tertib, transparan, dan terdokumentasi dengan baik, sekaligus meminimalisir penggunaan alat yang rusak oleh petugas lain.



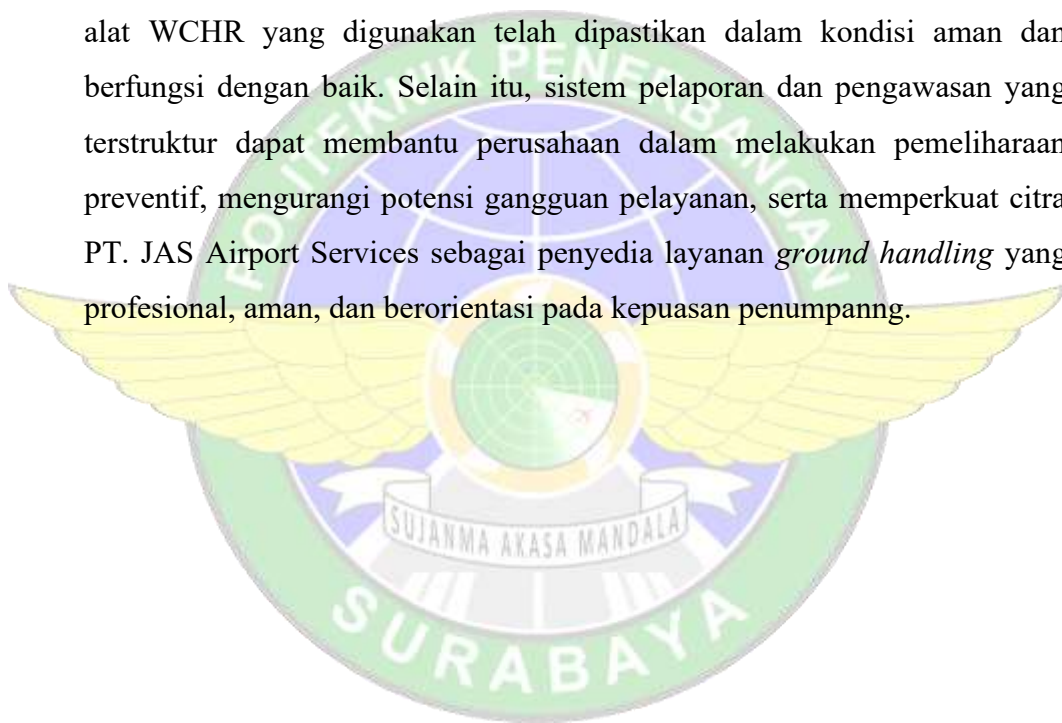
Penerapan kedua langkah tersebut kemudian dijadikan dasar untuk pembaruan SOP operasional di bagian *Passenger Services*, khususnya dalam prosedur pelayanan penumpang berkebutuhan khusus. Dengan adanya perbaikan ini, diharapkan kualitas pelayanan semakin meningkat karena seluruh alat bantu WCHR telah dipastikan dalam kondisi aman, bersih, dan siap digunakan setiap saat. Selain itu, sistem pemeriksaan dan pelaporan yang lebih terstruktur juga dapat membantu perusahaan dalam melakukan pengawasan internal dan pemeliharaan preventif, sehingga potensi gangguan pelayanan dapat diminimalisir. Dengan demikian, SOP yang lama dapat direvisi dan disesuaikan menjadi ketentuan baru sebagai berikut,

ARRIVAL

- Check Special Handling-
- Check total staff on duty ukup atau tidak (koordinasi ke Leader on Duty).
- Check ETA/ Parkir (cek bus jika tidak pakai Aviobridge) dan pakai safety vest.
- Prepare WCHR (check kondisi WCHR) sesuaikan dengan list dan Spare 1 WCHR.

- Prepare Crew Card/ Payung jika cuaca terlihat mendung/HT/Jas hujan/check lift apakah berfungsi atau tidak.
- Tulis/catat semua Special Handling di Checklist Arrival dengan lengkap.
- Apabila menemukan kerusakan pada *wheelchair* mengisi “Wheelchair Equipment Daily Check Form” pada link <https://forms.gle/SQrKKwq6ADkkBxu16> dan diberi label penanda.

Dengan adanya perbaikan SOP ini, diharapkan kualitas pelayanan terhadap penumpang berkebutuhan khusus dapat meningkat, karena setiap alat WCHR yang digunakan telah dipastikan dalam kondisi aman dan berfungsi dengan baik. Selain itu, sistem pelaporan dan pengawasan yang terstruktur dapat membantu perusahaan dalam melakukan pemeliharaan preventif, mengurangi potensi gangguan pelayanan, serta memperkuat citra PT. JAS Airport Services sebagai penyedia layanan *ground handling* yang profesional, aman, dan berorientasi pada kepuasan penumpang.



BAB V

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan Permasalahan

Berdasarkan hasil pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dan analisis terhadap kegiatan pelayanan di unit Passenger Services PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama terletak pada belum optimalnya penerapan prosedur penggunaan dan pemeliharaan peralatan *wheelchair* (WCHR). SOP yang ada belum mencakup secara detail mengenai pemeriksaan, pelaporan kerusakan, serta mekanisme penanganan alat yang tidak layak pakai. Akibatnya, masih ditemukan WCHR dalam kondisi kurang layak seperti roda seret, rem longgar, atau sandaran robek, yang dapat menghambat pelayanan dan menurunkan kenyamanan penumpang berkebutuhan khusus.

Selain itu, tidak adanya sistem pencatatan dan pelabelan alat rusak menyebabkan lemahnya pengawasan terhadap kondisi peralatan di lapangan. Kurangnya kesadaran petugas terhadap pentingnya pemeriksaan alat sebelum digunakan juga menjadi faktor penyebab utama munculnya masalah ini. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan SOP yang lebih spesifik dan implementasi sistem pelaporan yang terstruktur agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif, aman, dan profesional..

4.1.2 Kesimpulan Pelaksanaan *On The Job Training*

Pelaksanaan OJT di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali memberikan pengalaman berharga bagi penulis dalam memahami secara langsung proses pelayanan penumpang di lingkungan bandara, khususnya di bagian *Passenger Services* dan *Lost and Found*. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pemahaman mendalam mengenai pentingnya penerapan SOP dalam menjaga kualitas pelayanan, keselamatan kerja, dan kepuasan penumpang.

Selain itu, OJT juga melatih kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan komunikasi, serta kerjasama tim yang menjadi aspek penting dalam dunia kerja profesional. Pengalaman menghadapi berbagai kondisi operasional di lapangan menjadikan penulis lebih siap dan terampil dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan ke dalam praktik nyata. Secara keseluruhan, kegiatan OJT ini telah membantu meningkatkan kompetensi teknis maupun nonteknis serta memperkuat kesiapan penulis untuk terjun ke dunia industri penerbangan secara profesional.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Permasalahan

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan, penulis menyarankan agar PT. Jasa Angkasa Semesta melakukan pembaruan dan penyempurnaan SOP penggunaan serta perawatan peralatan WCHR. Perbaikan ini mencakup penambahan langkah pemeriksaan harian, mekanisme pelaporan kerusakan, serta prosedur penanganan alat yang tidak layak pakai. Selain itu, perusahaan perlu menyediakan “Wheelchair Equipment Daily Check Form” sebagai dokumen kontrol harian serta menerapkan sistem penandaan alat rusak (*Out of Service Label*) agar setiap petugas mengetahui alat mana yang tidak boleh digunakan sebelum diperbaiki.

Untuk mendukung implementasi SOP yang lebih baik, perusahaan juga disarankan mengadakan pelatihan internal secara berkala yang ditujukan kepada seluruh petugas *Passenger Services*, khususnya staf yang menangani pelayanan tersebut. Pelatihan ini meliputi teknik pemeriksaan WCHR yang benar, cara mengidentifikasi kerusakan ringan maupun berat, prosedur pelaporan dan pengisian formulir harian, serta standar penanganan penumpang berkebutuhan khusus sesuai ketentuan perusahaan. Pelatihan tersebut bertujuan meningkatkan kompetensi, kedisiplinan, dan kesadaran keselamatan petugas agar mampu memastikan kelayakan peralatan sebelum digunakan.

Sebagai tindak lanjut jangka panjang, diperlukan himbauan dan pemantauan berkelanjutan dari *Supervisor* atau *Assistant Supervisor* untuk memastikan hasil pelatihan benar-benar diterapkan oleh seluruh staf. Pengawasan ini penting agar setiap prosedur operasional dapat berjalan konsisten, terukur, dan sesuai standar perusahaan.

Selain itu, PT. JAS juga disarankan menerapkan penjadwalan pemeliharaan preventif berkala oleh unit Maintenance atau pihak yang berwenang. Pemeliharaan ini dapat berupa pemeriksaan mingguan untuk memastikan tidak ada kerusakan yang terlewat, servis bulanan untuk pengecekan komponen utama seperti roda, rem, dan rangka, serta penggantian suku cadang sesuai umur pakai. Penjadwalan pemeliharaan preventif dilakukan untuk menjaga seluruh WCHR tetap dalam kondisi aman, layak, dan siap digunakan kapan pun diperlukan.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan PT. Jasa Angkasa Semesta dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan WCHR, memperkuat budaya keselamatan kerja, dan mendukung terciptanya pelayanan prima bagi penumpang berkebutuhan khusus di lingkungan bandara.

4.2.2 Saran Pelaksanaan *On The Job Training*

Dalam pelaksanaan kegiatan OJT di masa mendatang, disarankan agar taruna lebih aktif dalam berpartisipasi dan berinteraksi dengan petugas di lapangan guna memperdalam pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab di setiap unit kerja. Taruna juga sebaiknya mencatat setiap kegiatan dan permasalahan yang ditemui secara sistematis agar dapat dijadikan bahan evaluasi dan pembelajaran.

Bagi pihak kampus, disarankan untuk terus menjalin kerja sama yang baik dengan PT. JAS dan instansi penerbangan lainnya agar pelaksanaan OJT dapat memberikan pengalaman yang relevan dengan kebutuhan industri. Selain itu, perlu adanya sesi pembekalan pra-OJT yang lebih mendalam mengenai prosedur pelayanan dan budaya kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Dhiani, D., & Putri, D. S. (n.d.). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA INDUSTRI PENERBANGAN MENGGUNAKAN MODEL SERVQUAL.pdf*.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan menteri perhubungan republik indonesia nomor.*
- Mukti, T. C., Manajemen, P., Ekonomi, F., & Islam, U. (2017). *PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP).* 2(1), 14–26.
- PT. Jasa Angkasa Semesta. (2024). *Penanganan bagasi.*



LAMPIRAN

FOTO KEGIATAN *ON THE JOB TRAINING*



Lampiran 1 Melakukan Paging



Lampiran 2 Mengassisst Pax



Lampiran 3 Mencatat Rush Bag di Storage Log Book



Lampiran 4 Collect Baggage Tag Number



Lampiran 5 Mengantar Rush Bag



Lampiran 6 Membuat Rush Bag Acceptance Loadsheet



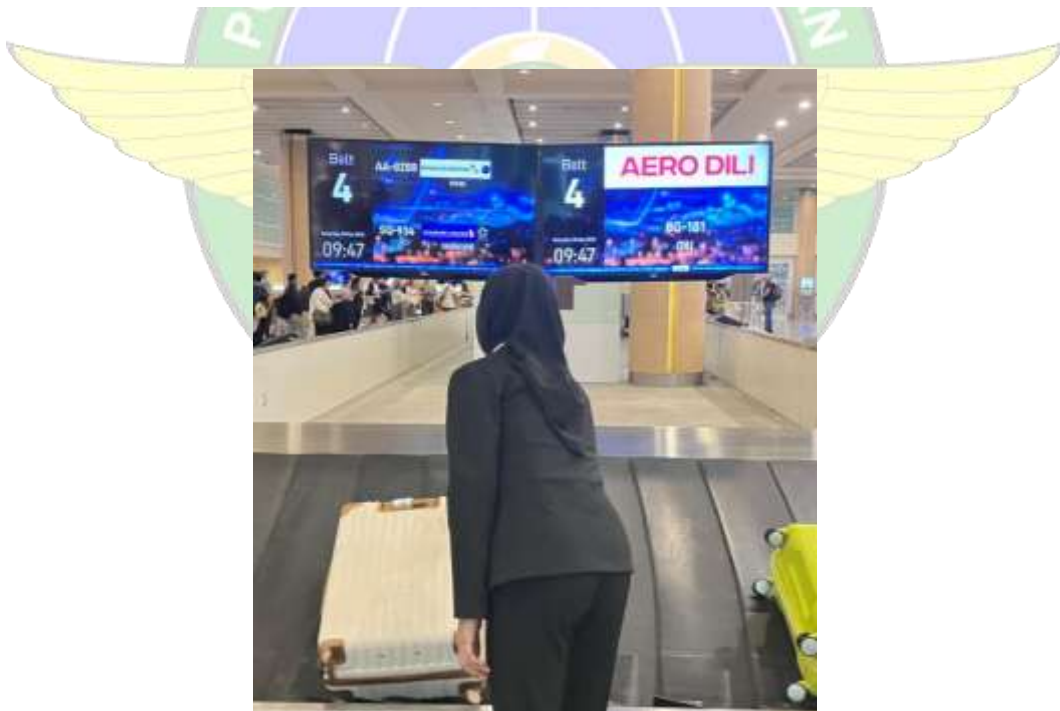
Lampiran 7 Membuat Baggage Handover Form



Lampiran 8 Membuat Daily Report



Lampiran 10 Standby di Podium Singapore Airlines



Lampiran 9 Memisahkan Rush Bag dan Transfer Bag