

**PELAYANAN WHEELCHAIR BAGI PENUMPANG BERKEBUTUHAN
KHUSUS BESERTA KENDALA YANG DIHADAPI OLEH STAFF
SERVICES DI BANDARA I GUSTI NGURAI RAI DI PT JAS**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 01 Oktober - 29 November 2025



Oleh:

DIAN VITASARI SIAHAAN

NIT.30623008

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

TAHUN 2025

**PELAYANAN WHEELCHAIR BAGI PENUMPANG BERKEBUTUHAN
KHUSUS BESERTA KENDALA YANG DIHADAPI OLEH STAFF
SERVICES DI BANDARA I GUSTI NGURAI RAI DI PT JAS**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Tanggal 01 Oktober - 29 November 2025



Oleh:

DIAN VITASARI SIAHAAN

NIT.30623008

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PELAYANAN WHEELCHAIR BAGI PENUMPANG BERKEBUTUHAN
KHUSUS BESERTA KENDALA YANG DIHADAPI OLEH STAF SERVICES
DI BANDARA I GUSTI NGURAI RAI DI PT JAS**

Oleh:

DIAN VITASARI SIAHAAN

NIT : 30623008

**Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan
Surabaya**

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

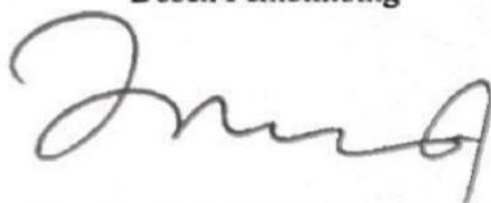
Disetujui Oleh:

Assistant Supervisor



SETIAJI HERMAWAN
NIK.02001815

Dosen Pembimbing



AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT.
NIP. 196802171991021001

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 25 November 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji

KETUA

RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

SEKRETARIS

SETIAJI HERMAWAN
NIK.02001815

ANGGOTA

AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT.
NIP.196802171991021001

Mengetahui

Ketua Program Studi

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

NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 29 September 2025-29 November 2025 di PT JAS Bandara I Gusti Ngurah Rai

Penulis menyadari dalam pembuatan laporan ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara.
3. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT. selaku pembimbing laporan *On the Job Training* (OJT)
4. Ibu Ratna Sari Ningsih, selaku Kepala JAS Learning Center Indonesia Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.
5. Bapak Adi Purnama selaku Manajer Lounge, Services dan ASA PT JAS Bandara I Gusti Ngurah Rai.
6. Bapak Setiaji Hermawan, selaku Supervisor Services PT JAS, yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan selama pelaksanaan kegiatan OJT.
7. Seluruh pimpinan dan staf PT JAS Bandara I Gusti Ngurah Rai yang telah membimbing kami selama OJT.
8. Seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
9. Rekan-rekan taruna OJT PT JAS yang saling mendukung dan menjadi penyemangat selama kegiatan *On the Job Training* berlangsung.
10. Rekan-rekan seperjuangan MTU XI yang sama-sama berjuang dan semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Melalui penulisan Laporan *On the Job Training* ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan juga kritik dan saran terhadap laporan ini, Terima Kasih.

Denpasar, 25 November 2025

DIAN VITASARI SIAHAAN



Daftar Isi

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat OJT	2
1.2.1 Maksud Pelaksanaan OJT	2
1.2.2 Manfaat Pelaksanaan OJT	2
Bab 2 PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING.....	3
2.1 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	3
2.2 Sejarah PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS)	5
2.3 Data Umum	7
2.3.1 Identitas PT JAS	7
2.3.2 Visi dan Misi PT JAS	9
2.3.3 Lingkup Aktifitas PT JAS	9
2.4 Struktur Organisasi PT JAS	11
2.4.1 Tugas dan Tanggung Jawab	11
2.4.2 Struktur organisasi Services Denpasar	12
Bab 3 PELAKSANAAN OJT	15
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	15
3.1.1 Services	15
3.1.2 Lost And Found.....	15
3.1.3 Prosedur Pelayanan Services.....	16
3.1.4 Prosedur Operasional Standar Services	17
3.1.5 Prosedur Pelayanan Lost and Found	21
3.2 Jadwal.....	22
3.3 Tinjauan Teori	24
3.3.1 Bandar Udara	24
3.3.2 Penumpang Berkebutuhan Khusus	26

3.3.3	Pelayanan Wheelchair	26
3.3.4	Ground Handling.....	26
3.3.5	Kendala dalam pelayanan Ground Handling	26
3.4	Permasalahan.....	27
3.5	Penyelesaian Masalah	27
Bab 4	Kesimpulan dan saran	29
4.1	Kesimpulan	29
4.1.1	Kesimpulan Terhadap Permasalahan	29
4.2	Saran.....	29
4.2.1	Saran Terhadap Permasalahan.....	29
Daftar Pustaka		31



Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Bandara I Gusti Ngurah Rai	5
Gambar 2. 2 Logo PT JAS	7
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Dewan Komisaris PT JAS.....	11
Gambar 2. 4 Struktur PT JAS DPS	12
Gambar 3. 1 Jadwal OJT	22



Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Identitas PT JAS	9
Tabel 3. 1 Prosedur Operasional Standar Services.....	21
Tabel 3. 2 Kegiatan On The Job Training	23



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri penerbangan di Indonesia terus menunjukkan peningkatan yang signifikan seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat serta pertumbuhan sektor pariwisata. Bandara I Gusti Ngurah Rai sebagai salah satu pintu gerbang utama wisatawan domestik maupun mancanegara memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh penumpang. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah penyediaan layanan *wheelchair* atau kursi roda bagi penumpang berkebutuhan khusus. Penyediaan layanan *Wheelchair* merupakan wujud nyata dari prinsip pelayanan prima dan inklusif di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

PT. JAS (Jasa Angkasa Semesta) merupakan perusahaan *ground handling* yang beroperasi di Bandara I Gusti Ngurah Rai, yang salah satu tugasnya membantu penumpang yang berkebutuhan khusus agar dapat memperoleh layanan transportasi di bandara. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada penumpang berkebutuhan khusus adalah penyediaan layanan kursi roda (*wheelchair*). Dalam pelaksanaannya, pelayanan *wheelchair* memerlukan profesionalisme tinggi yang mencakup kecermatan operasional, sikap empati dan sabar, serta koordinasi yang efektif dan terintegrasi antara petugas, serta koordinasi yang baik antar petugas *staff services*, pihak maskapai, dan pihak bandara.

Namun demikian, dalam proses pemberian layanan tersebut tidak jarang ditemui berbagai kendala yang dihadapi oleh petugas *wheelchair*. Kendala tersebut dapat berupa keterbatasan jumlah fasilitas *wheelchair*, kurangnya koordinasi antar *staff services* mengenai pembagian tugas, sampai dengan proses komunikasi dengan penumpang. Permasalahan ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang.

Berdasarkan problematika diatas, topik On The Job Training (OJT) yang diangkat **“Pelayanan Wheelchair bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus beserta Kendala yang Dihadapi oleh Staff Services di Bandara I Gusti Ngurah Rai di PT JAS”**. Dari topik OJT diatas, peserta OJT diharapkan mampu memahami mekanisme kerja pelayanan *wheelchair* bagi penumpang berkebutuhan khusus beserta kendalanya baik secara teori maupun praktek dilapangan. Selain daripada itu peserta OJT diharapkan dapat menimba pengalaman dan bagaimana cara menyelesaikan permasalahan OJT diatas.

Pelaksanaan *On the Job Training (OJT)* di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara I Gusti Ngurah Rai merupakan bagian dari program pembelajaran yang bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata bagi mahasiswa, khususnya dalam bidang pelayanan jasa penerbangan. Melalui kegiatan OJT ini, peserta dapat memahami secara langsung proses operasional di lapangan, mulai dari penanganan penumpang, bagasi, hingga pelayanan khusus seperti layanan *wheelchair*. Selain itu, kegiatan OJT juga membantu peserta untuk mengembangkan kemampuan profesional, tanggung jawab, serta etika kerja dalam lingkungan industri penerbangan yang dinamis dan berstandar tinggi.

Dengan adanya kegiatan OJT ini, mahasiswa diharapkan dapat memahami kendala yang dihadapi petugas *ground handling* dalam pelayanan *wheelchair* serta mampu memberikan solusi yang konstruktif. Pengalaman langsung selama OJT menjadi bekal penting untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional sebagai persiapan memasuki dunia kerja serta berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan di industri penerbangan.

1.2 Maksud dan Manfaat OJT

Adapun maksud dan manfaat dalam penyelenggaraan *On the Job Training (OJT)* ini Adalah untuk:

1.2.1 Maksud Pelaksanaan OJT

Maksud Pelaksanaan *On The Job Training* dilaksanakan agar peserta dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang *Services* terutama pada bagian *Wheelchair*

1.2.2 Manfaat Pelaksanaan OJT

Manfaat dalam pelaksanaan Kegiatan OJT ini adalah sebagai berikut:

1. Menyesuaikan dan menyiapkan diri dalam menghadapi lingkungan kerja dalam bidang Pelayanan Wheelchair bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus beserta Kendala yang Dihadapi oleh Staff *Services*.
2. Menambah pengetahuan secara praktek dilapangan berikut keterampilan dalam serta menyelesaikan tugas terutama dalam Pelayanan Wheelchair bagi Penumpang berkebutuhan Khusus beserta Kendala yang Dihadapi oleh Staff *Services* .

Bab 2

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING

2.1 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandar udara internasional yang terletak dua sebelah selatan Pulau Bali, Indonesia. Secara administratif bandar udara ini terletak di Kecamatan Kuta, Badung, Bali berjarak sekitar 13 km dari Kota Denpasar. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandara Internasional Soekarno Hatta di Cengkareng serta berperan sebagai pintu gerbang penerbangan internasional utama dari Indonesia bagian tengah dan 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 yang awalnya hanya sepanjang 700 meter. Setelah Perang Dunia II, bandar udara ini mengalami perbaikan dan pengembangan. Pada tahun 1949 dibangun gedung terminal dan menara pengawas penerbangan sederhana yang terbuat dari kayu.

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. Proyek Bandara Tuban, pemerintah meresmikan pelayanan penerbangan internasional di Pelabuhan Udara Tuban, tanggal 10 Agustus 1966. Nama bandara 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 nama dari 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 katering dan gedung serba guna.

Hingga tahun 2025, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai terus menunjukkan perkembangan positif. Berdasarkan data PT Angkasa Pura I, hingga kuartal ketiga tahun 2025 bandara ini telah melayani lebih dari 18 juta penumpang, dengan sekitar 63 persen di antaranya berasal dari penerbangan internasional. Kapasitas bandara kini mampu menampung hingga 32 juta penumpang per tahun berkat optimalisasi terminal dan area operasional. Selain itu, Bandara I Gusti Ngurah Rai juga telah mendapatkan berbagai penghargaan atas standar pelayanan dan kebersihannya yang tinggi. Perkembangan ini menunjukkan bahwa bandara yang awalnya hanyalah lapangan terbang sederhana kini telah berevolusi menjadi bandara berkelas dunia, sekaligus menjadi kebanggaan Indonesia sebagai gerbang utama pariwisata internasional di Pulau Bali.



Gambar 2. 1 Bandara I Gusti Ngurah Rai

2.2 Sejarah PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS)

PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk. atau yang lebih dikenal dengan PT JAS Airport Services, merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa pelayanan kebandarudaraan terkemuka di Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1984 dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan pendukung transportasi udara, khususnya dalam bidang *ground handling*, di berbagai bandara besar Indonesia. Sejak awal berdirinya, PT JAS berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi maskapai penerbangan, penumpang, dan mitra bisnis dengan berlandaskan pada standar keselamatan, keamanan, serta kualitas pelayanan internasional.

Dalam perjalanannya, PT JAS terus mengalami perkembangan pesat dan melakukan ekspansi operasional ke berbagai bandara utama di Indonesia. Saat ini, perusahaan telah beroperasi di lebih dari 12 bandara besar, antara lain Bandara Soekarno–Hatta Jakarta, Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, Bandara Juanda Surabaya, Bandara Sultan Hasanuddin Makassar, Bandara Kualanamu Medan, dan beberapa bandara penting lainnya. Selain melayani kegiatan *ground handling* dan *cargo handling*, PT JAS juga menyediakan berbagai layanan tambahan seperti *airport special assistance* bagi penumpang berkebutuhan khusus, *airport lounge*, *airline catering*, hingga pelatihan aviasi melalui unit akademinya.

Seiring meningkatnya kebutuhan industri penerbangan nasional, PT JAS berupaya memperkuat infrastruktur dan meningkatkan profesionalisme sumber daya manusianya. Pada tahun 2016, perusahaan mengalokasikan dana sekitar Rp 300 miliar untuk memperbarui peralatan *ground support equipment* (GSE) guna memenuhi regulasi terbaru Kementerian Perhubungan mengenai usia operasional peralatan di sisi udara. Langkah ini merupakan bentuk komitmen

perusahaan terhadap keselamatan operasional dan kepatuhan terhadap regulasi pemerintah.

Dalam aspek organisasi, PT JAS menjadi bagian dari PT Cardig Aero Services Tbk (CAS Group), yang merupakan *holding company* di bidang layanan penerbangan dan kebandarudaraan. Melalui sinergi dengan perusahaan-perusahaan di bawah naungan CAS Group, PT JAS mampu memperluas jaringan dan meningkatkan kualitas layanannya secara berkelanjutan. Selain itu, PT JAS juga memiliki anak perusahaan bernama PT JAS Aero Engineering Services (JAE) yang bergerak di bidang pemeliharaan teknis pesawat (*maintenance, repair, and overhaul/MRO*).

Perkembangan signifikan juga terlihat dari ekspansi layanan kargo. Pada tahun 2022, PT JAS resmi menjadi operator terminal kargo (Cargo Terminal Operator) di Bandara Juanda Surabaya dan Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Perusahaan membangun fasilitas modern dengan sistem *Cargo Integrated System* yang terhubung dengan Indonesia National *Single Window* (INSW) dan *National Logistics Ecosystem* (NLE). Fasilitas tersebut dilengkapi dengan ruang pendingin (*cold storage*), area pengisian *Envirocontainer*, serta ruang kendali terpusat (*monitoring room*) yang memastikan efisiensi dan keamanan dalam penanganan kargo.

Hingga saat ini, PT JAS melayani lebih dari 35 maskapai penerbangan domestik dan internasional, serta lebih dari 150 agen kargo di seluruh Indonesia. Perusahaan juga terus memperluas layanan berbasis inklusivitas, salah satunya melalui *Airport Special Assistance* (ASA) yang memberikan pendampingan bagi penumpang berkebutuhan khusus, termasuk layanan kursi roda (*wheelchair service*). Selain itu, PT JAS telah memperoleh berbagai sertifikasi internasional dari IATA, salah satunya *CEIV Lithium Battery*, yang menunjukkan keseriusan perusahaan dalam menjaga standar keselamatan dan kualitas global.

Di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, PT JAS berperan penting dalam menangani berbagai layanan penerbangan, baik domestik maupun internasional. Area pekerjaan yang dilakukan meliputi *ground handling*, pelayanan penumpang, pengelolaan kargo, serta layanan khusus seperti bantuan bagi penumpang berkebutuhan khusus (*wheelchair service*). PT JAS memastikan setiap proses operasional di bandara berjalan dengan lancar, aman, dan efisien sesuai dengan standar internasional yang berlaku.

Selain itu, PT JAS di Bandara I Gusti Ngurah Rai juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui pelatihan berkelanjutan bagi karyawan serta penerapan teknologi terbaru dalam operasional bandara. Dengan

pengalaman dan profesionalisme yang dimiliki, PT JAS berkomitmen untuk mendukung kelancaran operasional penerbangan di Bali sebagai salah satu pintu gerbang utama pariwisata Indonesia, sekaligus menjaga citra positif perusahaan di kancah internasional.



Gambar 2. 2 Logo PT JAS

2.3 Data Umum

2.3.1 Identitas PT JAS

Berikut adalah data umum dari PT JAS

DATA	INFORMASI
Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk
Didirikan	1984
Tahun Beroperasi Komersial	PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) mulai beroperasi secara komersial pada tahun 1984 sebagai penyedia layanan ground handling dan kargo udara di Indonesia. Berkantor pusat di Bandara Soekarno-Hatta, Jakarta, PT JAS terus berkembang dan memperluas operasinya ke berbagai bandara besar seperti I Gusti Ngurah Rai Bali, Kualanamu Medan, dan Juanda Surabaya. Hingga kini, PT JAS dikenal sebagai salah satu perusahaan ground handling terkemuka yang mengutamakan keselamatan dan kualitas layanan.
Dasar Hukum Pendirian	PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk didirikan berdasarkan Akta Notaris Kartini Muljadi, S.H. Nomor 1 tanggal 4 Juni 1984 di Jakarta dan telah

	disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan Nomor C2-3906.HT.01.01.TH.85 tanggal 20 Juli 1985. Perusahaan kemudian mengalami beberapa kali perubahan Anggaran Dasar, dan perubahan terakhir tercantum dalam Akta Nomor 24 tanggal 21 Juni 2019 oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H., yang telah disetujui oleh Menteri Hukum dan HAM RI melalui Keputusan Nomor AHU-0034568.AH.01.02.Tahun 2019. Berdasarkan dasar hukum tersebut, PT JAS secara sah beroperasi sebagai perusahaan penyedia layanan kebandarudaraan di Indonesia.
Maksud dan Tujuan Pendirian	Maksud dan tujuan pendirian PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) adalah untuk menyediakan layanan penanganan darat (<i>ground handling</i>) dan kargo udara yang profesional, efisien, serta sesuai dengan standar keselamatan penerbangan nasional dan internasional. Perusahaan ini didirikan guna mendukung kelancaran operasional maskapai penerbangan di berbagai bandara di Indonesia serta meningkatkan mutu pelayanan jasa kebandarudaraan. Selain itu, pendirian PT JAS juga bertujuan untuk berperan aktif dalam pengembangan industri penerbangan nasional dan berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi melalui pelayanan jasa aviasi yang berkualitas.
Bidang Usaha	<i>Ground Handling, Cargo Handling, dan Airport Services</i>
Jumlah Armada	Pada salah satu artikel disebut bahwa di Bandara Halim Perdanakusuma, JAS menyiapkan sebanyak 70 unit <i>GSE</i> dan di Bandara I Gusti Ngurah Rai sebanyak 125 unit yang digunakan khusus untuk penanganan VVIP.

	Juga disebut bahwa JAS meluncurkan <i>belt conveyor loader hybrid</i> sebagai bagian dari armada GSE-nya pada April 2025
Rute Penerbangan	Rute Domestik: DPS-CGK-SUB-HLP-BPN-UPG-LOP-KNO-TMC-LBJ Rute Internasional: DPS-PER-DIL-SIN-KUL-ICN

Tabel 2. 1 Identitas PT JAS

2.3.2 Visi dan Misi PT JAS

Berikut adalah visi dan misi dari PT JAS, sebagai berikut:

1. Visi

"To be the First Choice Provider of Airport Services and Solutions in Indonesia." Yang mempunyai arti visi ini menunjukkan cita-cita PT JAS untuk menjadi perusahaan terdepan dan paling dipercaya dalam memberikan layanan kebandarudaraan di Indonesia. Artinya, PT JAS ingin menjadi pilihan pertama bagi maskapai penerbangan dan mitra kerja melalui kualitas layanan yang unggul, profesionalisme, dan keandalan operasional di setiap bandara tempat mereka beroperasi.

2. Misi

"To provide service excellence through professionalism and innovation." Yang mempunyai arti misi ini menggambarkan komitmen PT JAS dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan mengedepankan tenaga kerja yang profesional serta terus melakukan inovasi dalam sistem, peralatan, dan prosedur kerja. Dengan demikian, PT JAS berusaha menciptakan efisiensi, kenyamanan, dan keselamatan dalam setiap layanan ground handling serta mendukung kelancaran operasional penerbangan di Indonesia.

2.3.3 Lingkup Aktivitas PT JAS

PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) memiliki lingkup aktivitas yang sangat luas dalam mendukung operasional penerbangan di berbagai bandara di Indonesia. Kegiatan utamanya mencakup pelayanan di sisi udara (*airside*) dan sisi darat (*landside*), yang keduanya berperan penting dalam menjamin kelancaran dan keselamatan penerbangan. Setiap aktivitas yang dilakukan mengacu pada standar keselamatan internasional serta prosedur yang ditetapkan oleh otoritas penerbangan sipil Indonesia (DGCA) dan *International Air Transport Association* (IATA).

Pada sisi udara (airside), PT JAS berperan dalam memberikan layanan *ground handling* yang mencakup berbagai kegiatan langsung di area operasi pesawat. Layanan ini meliputi *aircraft marshalling* (pemanduan pesawat saat parkir), *baggage and cargo loading-unloading* (pemrosesan bagasi dan kargo), *aircraft cleaning* (pembersihan kabin pesawat), *refueling coordination* (koordinasi pengisian bahan bakar), serta *aircraft pushback and towing* (pemunduran dan penarikan pesawat dari apron). Selanjutnya, terdapat kegiatan *aircraft cleaning*, yaitu pembersihan bagian dalam kabin pesawat agar tetap bersih, nyaman, dan siap digunakan untuk penerbangan berikutnya. Selain itu, PT JAS juga bertanggung jawab dalam penyediaan dan pengoperasian *ground support equipment* (GSE) seperti traktor bagasi, GPU (*Ground Power Unit*), ACU (*Air Conditioning Unit*), dan tangga pesawat. Seluruh kegiatan di sisi udara dilakukan dengan memperhatikan aspek keselamatan kerja dan efisiensi waktu, karena berhubungan langsung dengan jadwal penerbangan.

Sementara itu, pada sisi darat (*landside*), PT JAS menyediakan berbagai layanan penunjang bagi penumpang dan maskapai penerbangan. Aktivitas ini mencakup *passenger handling* seperti proses *check-in*, pengaturan bagasi, pendampingan penumpang berkebutuhan khusus melalui layanan *wheelchair service*, serta pengantaran penumpang menuju area boarding. PT JAS juga mengelola layanan *Lost and Found* untuk menangani barang penumpang yang tertinggal atau hilang, serta mengoperasikan *airport lounge* bagi penumpang kelas bisnis atau *first class* dari berbagai maskapai. Selain itu, PT JAS memiliki layanan *cargo handling* di terminal kargo yang meliputi penerimaan, penyimpanan, pengawasan, hingga distribusi barang ekspor dan impor.

2.4 Struktur Organisasi PT JAS



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Dewan Komisaris PT JAS

2.4.1 Tugas dan Tanggung Jawab

Sesuai Anggaran Dasar Perusahaan, Dewan Komisaris berfungsi dalam mengawasi kebijakan Direksi terhadap operasional Perusahaan secara umum dengan memperhatikan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Rincian tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris antara lain sebagai berikut:

1. Dewan Komisaris bertugas melakukan pengawasan terhadap kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya baik mengenai Perusahaan maupun usaha Perusahaan yang dilakukan oleh Direksi, serta memberikan nasihat kepada Direksi termasuk pengawasan terhadap pelaksanaan Rencana Jangka Panjang Perusahaan, Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan serta ketentuan Anggaran Dasar dan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, kepentingan Perusahaan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan;

2. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut setiap anggota Dewan Komisaris harus:
 - 1) Mematuhi Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan serta prinsip-prinsip profesionalisme, efisiensi, transparansi, kemandirian, akuntabilitas, pertanggungjawaban serta kewajaran;
 - 2) Beritikad baik, penuh kehati-hatian dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi untuk kepentingan Perusahaan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan;
3. Setiap anggota Dewan Komisaris ikut bertanggungjawab secara pribadi atas kerugian Perusahaan apabila yang bersangkutan bersalah atau lalai menjalankan tugasnya;

2.4.2 Struktur organisasi Services Denpasar



Gambar 2. 4 Struktur PT JAS DPS

Struktur organisasi *Ground Station* DPS PT JAS *Airport Services* merupakan susunan pembagian tugas dan tanggung jawab yang dirancang untuk memastikan setiap aspek pelayanan ground handling dapat berjalan secara efektif, efisien, dan

sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Setiap unit memiliki peran yang saling mendukung guna menjamin kelancaran operasional penerbangan di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

- 1) DEPUTY GM GH DPS/SUB – Muhammad Fachrul Deputy GM GH DPS/SUB bertanggung jawab memimpin dan mengawasi seluruh kegiatan ground handling PT JAS di Bandara I Gusti Ngurah Rai (DPS) dan Surabaya (SUB). Posisi ini memastikan seluruh proses operasional berjalan sesuai standar keselamatan, keamanan, serta ketentuan perusahaan dan maskapai. Selain itu, Deputy GM bertugas mengkoordinasikan setiap unit di bawahnya agar mampu memberikan pelayanan yang efisien dan tepat waktu, serta mengambil keputusan strategis dalam menangani kendala operasional maupun permintaan khusus dari maskapai.
- 2) MFO – *Flight Operation, Load Master & AIC* (Satria Wiradharma) Bagian *Flight Operation* memiliki tanggung jawab dalam mengatur kelancaran operasional penerbangan, termasuk penyusunan dan verifikasi dokumen penerbangan seperti *loadsheets* dan *trim sheets*. Unit ini juga memastikan penempatan bagasi, kargo, dan penumpang sudah sesuai ketentuan keseimbangan pesawat. Sebagai AIC (*Aircraft In Charge*), bagian ini berperan sebagai penghubung antara maskapai, pilot, dan unit-unit *ground handling* untuk memastikan *turnaround* pesawat berlangsung aman, cepat, dan tepat waktu.
- 3) MRS – *Ramp Services & ULD Services* (I Made Kumara) Unit Ramp Services bertugas mengawasi segala aktivitas yang terjadi di area ramp atau sisi udara, seperti proses *loading* dan *unloading* bagasi serta kargo, pengarahan pesawat melalui *marshaller*, dan pengoperasian GSE. Selain itu, unit ini memastikan penerapan ramp safety untuk mencegah insiden kerja. Bagian ini juga menangani pengelolaan ULD, memastikan ketersediaan, pendistribusian, serta kondisi ULD yang digunakan maskapai tetap terkontrol dengan baik.
- 4) MBS – *Baggage Handling & Lost and Found* (I Kt. Pasek Samadana) Unit Baggage Handling bertanggung jawab memastikan alur penanganan bagasi penumpang dapat berjalan lancar mulai dari proses check-in hingga pengeluaran di area kedatangan. Mereka menjaga agar tidak terjadi salah kirim bagasi, kehilangan, atau keterlambatan. Selain itu, bagian *Lost and Found* menangani laporan bagasi hilang, rusak, atau tertunda dengan melakukan proses tracing, berkomunikasi dengan bandara lain, dan memberikan pelayanan penyelesaian kepada penumpang sesuai prosedur maskapai.
- 5) MAS – *Aviation Security* (I Nym. Penida S.) Bagian *Aviation Security* bertugas menjaga keamanan seluruh proses operasional *ground handling* sesuai regulasi AVSEC dan standar internasional. Unit ini melakukan pemeriksaan keamanan terhadap bagasi, kargo, peralatan *ground handling*, dan mengawasi akses ke area terbatas bandara. Selain itu, mereka menangani potensi ancaman keamanan dan memastikan seluruh kegiatan

operasional berlangsung dalam kondisi aman, tertib, dan sesuai standar keamanan penerbangan.

- 6) PMA 1 – Penanganan Maskapai (Perwira Wisma Adi) Bagian PMA 1 bertugas mengoordinasikan pelayanan *ground handling* untuk maskapai-maskapai seperti QF, VA, NZ, JQ, 3K, IN, SJ, dan BB. Unit ini memastikan setiap maskapai menerima pelayanan sesuai *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan. Mulai dari proses *check-in*, boarding, penanganan bagasi, hingga pelayanan di area ramp, PMA 1 memastikan semua kegiatan berjalan lancar. Selain itu, unit ini menjadi penghubung antara PT JAS dan maskapai untuk penyampaian informasi operasional.
- 7) PMA 2 – Penanganan Maskapai (Felderina Fransina) PMA 2 mengawasi operasional *ground handling* untuk maskapai internasional seperti EK, TK, CX, BR, MU, PR, SJ, MH, dan SQ. Unit ini bertanggung jawab memastikan kelancaran proses *gate*, *ticketing*, *check-in*, serta pengecekan dokumen penumpang internasional. PMA 2 juga menangani pelayanan penumpang transit, *connecting passenger*, serta penumpang premium agar seluruh proses keberangkatan dan kedatangan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh maskapai dan otoritas bandara.
- 8) MLG – *Lounge, Services & ASA* (Adi Purnama) Bagian *Lounge, Services & ASA* berfokus pada pelayanan penumpang, khususnya yang membutuhkan fasilitas khusus dan premium. Unit ini mengelola operasional lounge untuk penumpang VIP dan maskapai tertentu, memastikan kenyamanan, kebersihan, serta kualitas layanan tetap terjaga. Selain itu, mereka menangani layanan ASA atau *Airport Special Assistance* seperti penumpang berkebutuhan khusus, lansia, penumpang hamil, maupun *unaccompanied minor*, sehingga kebutuhan khusus mereka terpenuhi dengan baik.
- 9) MTE – *GSE Maintenance* (I Made Supartha) Unit *GSE Maintenance* memiliki tugas untuk memastikan seluruh peralatan *ground support equipment* (GSE) seperti *beltloader*, *tractor*, *GPU*, *ASU*, dan *trolley* selalu dalam kondisi siap digunakan. Mereka melakukan perawatan rutin, perbaikan kerusakan, serta pencatatan pemakaian alat agar operasional ramp dapat berjalan tanpa gangguan. Dengan kinerja unit ini, keselamatan dan kelancaran proses *ground handling* tetap terjamin melalui kesiapan peralatan yang optimal.

Bab 3

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) kedua ini, Taruna/i atau Mahasiswa/i Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT. JAS Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Denpasar. Berikut merupakan bagian unit kerja meliputi :

- a. *Services*
- b. *Baggage Service (Lost And Found)*

3.1.1 Services

PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan perusahaan ground handling yang memberikan berbagai layanan pendukung operasional penerbangan, baik untuk maskapai domestik maupun internasional. Layanan utama PT JAS meliputi *Passenger Handling*, yaitu pelayanan kepada penumpang sejak proses *check-in*, *boarding*, hingga kedatangan, termasuk layanan khusus seperti *wheelchair service* bagi penumpang berkebutuhan khusus, *unaccompanied minor*, dan bantuan bagi lansia.

Selain itu, PT JAS menyediakan *Ramp Handling Service* yang mencakup kegiatan di area apron seperti pemanduan parkir pesawat (*marshalling*), pengisian air dan *lavatory*, pemuatan serta pembongkaran bagasi dan kargo, serta penyediaan *ground support equipment* agar operasional berjalan aman dan tepat waktu. Layanan *Cargo and Mail Handling* juga menjadi bagian penting, di mana PT JAS menangani penerimaan, penyimpanan, pemeriksaan, serta pengiriman kargo dan pos dengan sistem yang terintegrasi dan sesuai prosedur keamanan bandara.

PT JAS juga menyediakan *Aircraft Cleaning Service* untuk menjaga kebersihan kabin pesawat, serta *Load Control and Communication Service* yang mengatur keseimbangan pesawat (*weight and balance*) dan menyusun dokumen penerbangan seperti *loadsheets*. Selain itu, tersedia pula *VIP dan CIP Service* bagi penumpang penting dengan fasilitas eksklusif dan pelayanan khusus.

3.1.2 Lost And Found

Bagian *Lost and Found* di PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) Bandara I Gusti Ngurah Rai merupakan bagian dari layanan *Baggage Handling Service* yang bertugas menangani penumpang yang kehilangan atau tertukar bagasinya. Petugas

Lost and Found memiliki tanggung jawab untuk membantu penumpang menemukan kembali barang atau bagasi yang hilang selama proses penerbangan, baik pada saat keberangkatan maupun kedatangan.

Proses pelayanan dimulai ketika penumpang melapor kehilangan di loket *Lost and Found* dengan menunjukkan dokumen seperti *boarding pass* dan *baggage tag*. Petugas kemudian melakukan pelacakan melalui sistem komputerisasi dan berkoordinasi dengan bagian *baggage tracing* di bandara asal maupun tujuan. Jika bagasi ditemukan, petugas akan menghubungi pemilik untuk pengambilan langsung di bandara atau melakukan pengantaran ke alamat penumpang sesuai kebijakan maskapai.

Selain menangani kehilangan, bagian ini juga mengurus bagasi tertinggal, rusak, atau salah kirim, serta memastikan setiap laporan ditindaklanjuti secara profesional dan sesuai dengan prosedur keselamatan serta keamanan bandara. Dengan pelayanan yang cepat, ramah, dan akurat, bagian *Lost and Found* PT JAS berperan penting dalam menjaga kepercayaan penumpang terhadap kualitas pelayanan ground handling di Bandara I Gusti Ngurah Rai.

3.1.3 Prosedur Pelayanan Services

Prosedur pelayanan dimulai sejak petugas menerima informasi mengenai adanya penumpang yang membutuhkan pendampingan khusus, termasuk kategori WCHR, WCHS, WCHC, UM, YPTA, atau penumpang lain yang memerlukan bantuan. Petugas memastikan seluruh perlengkapan pendampingan tersedia, melakukan koordinasi awal dengan *check-in controller* dan *gate controller*, lalu mendatangi penumpang pada area keberangkatan. Pada tahap ini, petugas membantu proses *check-in*, memastikan dokumen perjalanan lengkap, dan mendampingi penumpang melalui pemeriksaan imigrasi hingga tiba di gate keberangkatan. Setelah boarding dibuka, penumpang diantar masuk ke pesawat dan diserahkan secara resmi kepada kru maskapai yang bertugas.

Untuk penumpang transit, petugas menjemput penumpang di pintu pesawat dan memeriksa informasi penerbangan lanjutan. Jika penumpang membutuhkan penggantian *boarding pass* atau klarifikasi dokumen, petugas mengarahkan ke *transfer desk*. Selanjutnya, petugas memastikan penumpang menuju gate berikutnya tepat waktu, atau melakukan koordinasi tambahan apabila transit berlangsung lama atau terjadi ketidaksesuaian dokumen, termasuk menangani penumpang yang tidak *eligible* untuk VOA. Seluruh proses dicatat dalam laporan transit/transfer sebagai bukti pelayanan.

Apabila terdapat penumpang yang tidak dapat melanjutkan perjalanan (*offload*) atau mendapatkan status NTL/INAD dari pihak imigrasi, petugas services

bertanggung jawab melakukan pendampingan penuh. Proses dimulai dengan mengumpulkan informasi dan alasan penolakan, menyampaikan laporan ke *check-in controller*, serta mengoordinasikan pengaturan tiket *out*, bagasi, dan pengawalan *security* jika diperlukan. Penumpang kemudian dibantu melalui prosedur imigrasi keluar, sebelum akhirnya diserahkan kepada pihak maskapai atau pihak lain yang berwenang. Setiap langkah wajib didokumentasikan pada form yang sesuai.

Pada tahap kedatangan, petugas menjemput penumpang yang membutuhkan pendampingan di pintu pesawat. Petugas memandu penumpang melalui jalur imigrasi, membantu pengambilan bagasi, serta memastikan semua dokumen dan barang bawaan telah lengkap. Pendampingan berakhir ketika penumpang diserahkan kepada pihak keluarga, kerabat, atau pihak yang ditunjuk untuk menjemput sesuai data pada manifest atau form pendampingan.

Jika pelayanan ditujukan kepada kru kabin, petugas menjemput kru setelah mereka keluar pesawat, mendampingi proses imigrasi, membantu pada area pengambilan bagasi, dan mengantarkan hingga bertemu sopir yang telah dijadwalkan untuk transportasi ke hotel. Namun, tidak semua maskapai memberikan fasilitas ini; layanan diberikan sesuai perjanjian antara maskapai dan PT. JAS.

3.1.4 Prosedur Operasional Standar Services

Kategori Tugas	Rincian Tugas
Umum-Kedatangan (Arrival)	1. Memeriksa daftar Special handling (penumpang berkebutuhan khusus) 2. Memastikan kecukupan jumlah petugas melalui koordinasi dengan Leader on Duty. 3. Memeriksa ETA dan posisi parkir pesawat, termasuk kesiapan bus apabila tidak menggunakan aviobridge; wajib menggunakan safety vest. 4. Menyiapkan kursi roda (WCHR/WCHS/WCHC) sesuai daftar pada sistem serta menyediakan satu unit cadangan. 5. Menyiapkan perlengkapan pendukung seperti crew card, payung, handy talky, jas hujan, serta memeriksa fungsi lift jika diperlukan. 6. Mencatat seluruh layanan <i>Special handling</i> pada Checklist Arrival secara lengkap dan akurat
	1. Mengikuti pre-flight briefing sebelum memulai tugas operasional.

Umum Keberangkatan (<i>Departure</i>)	2. Menyiapkan kursi roda (pemeriksaan kondisi fisik) sesuai data pada sistem/HT. 3. Memeriksa <i>gate</i> dan posisi parkir pesawat, termasuk kesiapan bus apabila tidak menggunakan aviobridge; wajib menggunakan safety vest. 4. Melakukan standby di area <i>check-in counter</i>. 5. Memastikan penumpang <i>WCHR</i> sudah berada di <i>gate</i> minimal 1 jam sebelum waktu boarding. 6. Mencatat seluruh <i>Special handling</i> pada Checklist <i>Departure</i>. 7. Memeriksa perencanaan <i>Special handling</i> untuk penerbangan berikutnya. 8. Memperbarui informasi jika terjadi delay atau pembatalan penerbangan. 9. Memeriksa <i>Special Arrival</i> dan memastikan keberadaan penumpang transit atau penanganan khusus lainnya
<i>WCHR/WCHS/WCHC</i> (Kursi Roda)	Kedatangan: 1. Memastikan formulir UM/YP terisi lengkap dan benar. 2. Mengantar UM melalui CIQ (<i>escort</i> oleh petugas wanita) serta memastikan UM tidak dibiarkan tanpa pengawasan. 3. Melakukan <i>handover</i> formulir UM/YP kepada <i>cabin crew</i> dan mencatat nama penerima. 4. Untuk penerbangan maskapai NZ, menggunakan telepon genggam yang disediakan maskapai (baterai harus penuh). 5. Menyimpan dokumen UM/YP pada folder khusus di lemari penyimpanan UM.
<i>WCHR/WCHS/WCHC</i> (Kursi Roda)	Keberangkatan: 1. Setelah pesawat mendarat dan aviobridge terpasang, petugas baru diperbolehkan mendekat untuk standby <i>WCHR</i>. 2. Memastikan kesesuaian <i>WCHR</i> dengan daftar/sistem; apabila belum tercatat, memberikan penjelasan kepada penumpang untuk menunggu proses pembaruan pada sistem.

	3. Mengikuti SOP dalam penanganan tanjakan atau jalan menanjak. 4. Mendampingi proses CIQ (termasuk pemeriksaan <i>VOA</i>) hingga penumpang bertemu penjemput. 5. Memastikan penumpang telah mengisi Electronic Custom Declaration (ECD). 6. Untuk layanan WCHC pada kedatangan atau keberangkatan, wajib membawa WCHC sesuai prosedur.
UM (<i>Unaccompanied Minor</i>) / YPTA	Keberangkatan: 1. Memastikan formulir UM/YP terisi lengkap dan benar. 2. Mengantar UM melalui CIQ (escort oleh petugas wanita) serta memastikan UM tidak dibiarkan tanpa pengawasan. 3. Melakukan handover formulir UM/YP kepada <i>cabin crew</i> dan mencatat nama penerima. 4. Untuk penerbangan maskapai NZ, menggunakan telepon genggam yang disediakan maskapai (baterai harus penuh). 5. Menyimpan dokumen UM/YP pada folder khusus di lemari penyimpanan UM.
UM (<i>Unaccompanied Minor</i>) / YPTA	Kedatangan: 1. Memastikan seluruh dokumen diserahkan oleh awak kabin, lengkap termasuk dana untuk <i>VOA</i> jika diperlukan. 2. Mengantar UM melalui CIQ dan menyerahkan kepada penjemput setelah verifikasi identitas sesuai formulir. 3. Menginformasikan kepada maskapai bahwa layanan pendampingan UM telah selesai dan formulir telah diarsipkan.
MAAS Crew	1. Memastikan nama kru sesuai dengan daftar <i>GENDEC</i> melalui verifikasi satu per satu; menghubungi maskapai apabila terdapat perbedaan jumlah atau nama. 2. Mendampingi kru hingga ke area transportasi atau hotel yang ditentukan (misalnya maskapai EK, UK). 3. Memastikan petugas penjemput kru sudah berada di drop zone sebelum pesawat mendarat. 4. Menyiapkan crew card untuk proses verifikasi.

Transit/Transfer	1. Memeriksa data transit melalui check-in controller. 2. Memastikan surat transfer penerbangan telah dibuat maskapai dan diserahkan ke pihak Imigrasi. 3. Memastikan penumpang transit telah memiliki <i>boarding pass</i> dan bagasi check-through. Jika belum, penumpang harus melalui clearance atau dilakukan koordinasi dengan maskapai penerima. 4. Untuk transit lebih dari 8 jam di DPS, penumpang wajib melalui clearance (CIQ). 5. Membuat paging transit dan mengarahkan penumpang ke transfer desk. 6. Memastikan penumpang yang tidak memenuhi syarat <i>VOA</i> tidak memasuki area imigrasi (melalui paging khusus dengan nama).
NTL (Not to Land) / INAD	1. Menanyakan detail penolakan masuk dan alasannya. 2. Menginformasikan kepada flight controller atau staf check-in (jumlah penumpang, nomor kursi, dan status bagasi). 3. Memastikan penumpang memiliki tiket keluar dari DPS dan mengoordinasikannya dengan maskapai. 4. Menghubungi pihak keamanan jika diperlukan pendampingan setelah menerima otoritas dari maskapai. 5. Memproses pengembalian dana <i>VOA</i> jika memenuhi syarat. 6. Setelah clearance Imigrasi, mendampingi penumpang ke <i>boarding gate</i> atau <i>holding room</i> (jika menginap). 7. Memastikan <i>boarding pass</i> dibuat dan bagasi diberi label sebelum keberangkatan berikutnya.
Assist Pax Offload	1. Jika penumpang sudah melapor di <i>gate</i>, mendampingi ke kantor Imigrasi keberangkatan untuk pembatalan stempel (stamp cancel). 2. Setelah pembatalan selesai, mendampingi penumpang ke <i>check-in counter</i> melalui SCP 3. Meminta seluruh <i>boarding pass</i> dan <i>baggage claim tag</i>, kemudian

	menyerahkannya kepada staf check-in controller.
	4. Mendampingi penumpang menuju transportasi ke drop zone apabila diperlukan.
	5. Meminta laporan <i>offload</i> bagasi (LG <i>offload</i>) dan menyerahkannya kepada kantor Imigrasi keberangkatan.
	6. Melengkapi Checklist <i>Departure</i> (nama, nomor kursi, alasan <i>offload</i>).

Tabel 3. 1 Prosedur Operasional Standar Services

3.1.5 Prosedur Pelayanan Lost and Found

Pelayanan *Lost & Found* merupakan bagian dari *Baggage Service* yang bertugas menangani seluruh ketidakteraturan bagasi, seperti bagasi hilang, tertunda, rusak, atau terbuka. Proses pelayanan dimulai dari pengawasan di area *conveyor belt*, di mana petugas memantau aliran bagasi yang keluar sesuai urutan pelayanan (*VIP, First Class, Business Class, Crew, dan Economy*) serta memastikan seluruh bagasi tersampaikan kepada penumpang dengan tepat waktu. Pada tahap ini, petugas juga melakukan pengecekan acak antara nomor bagasi pada *bag* dengan *claim tag* penumpang, membantu penumpang mengambil bagasi khusus seperti *stroller* atau *golf bag*, serta mengidentifikasi bagasi tanpa pemilik untuk dibuatkan laporan OHD maksimal dua jam setelah pesawat tiba. Jika ditemukan kerusakan pada bagasi, petugas wajib mengambil foto dan mengirimkan informasi tersebut kepada petugas yang bertugas di *counter Lost & Found*.

Tahap berikutnya adalah pelayanan di *counter Lost & Found* sebagai tempat penumpang melaporkan masalah bagasi mereka. Petugas menerima laporan dengan penuh empati dan membuat *Property Irregularity Report* (PIR) sesuai kategori, seperti AHL untuk bagasi hilang atau tertunda, DPR untuk bagasi rusak atau kehilangan isi, serta OHD untuk bagasi ditemukan tanpa pemilik. Dalam proses pembuatan laporan, petugas mengumpulkan data lengkap penumpang berupa nama, nomor bag tag, nomor penerbangan, rute, deskripsi, dan isi bagasi, serta informasi kontak untuk proses penelusuran. Apabila bagasi berhasil ditemukan, petugas menyerahkan bagasi kepada pemilik dengan formulir tanda terima dan menutup kasus pada sistem *World Tracer* atau pencatatan manual, disertai penyampaian permohonan maaf atas nama maskapai.

Selanjutnya, proses penelusuran dan komunikasi dilakukan oleh *Communication Area* yang berfungsi sebagai pusat koordinasi. Petugas di area ini melakukan tracing bagasi menggunakan sistem *World Tracer*, menghubungi penumpang untuk memberikan pembaruan status bagasi, serta membalas email atau *telex* dengan stasiun asal ataupun pihak maskapai. Mereka juga berkoordinasi dengan pihak pengiriman untuk mengantarkan bagasi yang telah ditemukan ke alamat penumpang. Penelusuran dilakukan selama 1 hingga 14 hari, dan jika dalam jangka waktu tersebut bagasi tidak ditemukan, penumpang diarahkan untuk mengisi *Baggage Claim Form* (BCF) guna proses kompensasi dari maskapai.

Bagasi yang ditemukan tanpa pemilik, bagasi tertinggal, atau bagasi yang menunggu pengambilan akan disimpan di *Storage Area*. Di area ini, petugas mencatat kondisi bagasi, melakukan penyegelan jika diperlukan, serta menyerahkan bagasi kepada pemilik setelah melakukan verifikasi dan mendapatkan tanda tangan penerimaan. Seluruh prosedur ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap masalah bagasi ditangani secara profesional, terkoordinasi, dan memberikan kepastian kepada penumpang sesuai standar layanan *lost and found*.

3.2 Jadwal

Jadwal kegiatan *On The Job Training* (OJT) PT JAS Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, sebagai berikut:

SCHEDULE OJT SERVICES OKTOBER 2025																																							
SCHEDULE OJT POLTEKBANG SURABAYA			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		
NO	NAME				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	Agnesda 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	Ananda Christian Biantoro	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 Widayanto	085728682509	FW	9	X	9	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 Gotrunda 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	7					
5	Arining Fadilatul 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	Daniela Putri Noyus Sasih Anatha	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	7	X	9	11	X	11	8	X			
7	Dani 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	7	X	15	14	10	X	7				
8	Dian Vilasari Sihani	081265980158	DV	9	15	11	X	8	7	X	9	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 Aisyah	085714122667	BA	9	7	X	8	X	15	14	10	X	9	8	7	X	15	14	X	11	10	X	9	7	7	X	15	14	X	9	7	X	15	14	X	11			
10	Elgia Cakra Alhafidh	81254220071	CA	9	7	7	X	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				
11	Engel Santika Purba	822619123355	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	Fahrumia Ananda	82166388929	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 Nauval 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	15	14	X	9		
14	Gaili Izzati Amelia Putri	085157147331	JA	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 flight. 2. Schedule subject to change depend on operational need and reason. 3. Change shift, day off should be under acknowledge and approve by superior and input on 365 as procedure. 4. Sick permit be submit superior on duty at the latest 2400 PM one day before duty for morning shift, six hour before duty for afternoon and evening shift. 5. All Employee must comply with applicable regulation and may not ask the admin to do changes in 365																																						
Acknowledge by,					Prepared By,																																		
Manager Terminal Adi Purnama					Putu Sena Karyanto																																		

Gambar 3. 1 Jadwal OJT

Adapun uraian dari kegiatan *On The Job Training* (OJT) sebagai berikut:

No	Tanggal	Unit	Kegiatan
1	22/9/2025	-	Melakukan Pertemuan di PT JAS
2	23/9/2025	-	Melakukan zoom meeting untuk melakukan ujian test AVSEC
3	28/9/2025	-	Melakukan <i>zoom meeting</i> untuk melakukan <i>briefing</i> Pra OJT
4	29/9/2025	-	Menunggu Proses Pembuatan PAS bandara
5	30/9/2025	Services	<i>Shift</i> sore, Melakukan pengenalan parkir pesawat yang ada di Terminal Internasional.
6	1/10/2025	Services	<i>Shift</i> siang, melaksanakan <i>shift</i> di <i>services</i> .

7	3/10/2025	Services	<i>Shift pagi, melaksanakan shift di services.</i>
8	4/10/2025	Services	<i>Shift pagi, melaksanakan tugas komunikasi berbahasa asing dengan penumpang.</i>
9	6/10/2025	Services	<i>Shift pagi, melaksanakan pembuatan All In Indonesia kepada penumpang.</i>
10	7/10/2025	Services	<i>Shift pagi, melaksanakan pembuatan visa kepada penumpang.</i>
11	8/10/2025	Services	<i>Shift pagi, melaksanakan pengambilan arrival card pada bus yang ditumpangi penumpang.</i>
12	10/10/2025	Services	<i>Shift pagi, melakukan pagingan pada penumpang yang transit ke singapore</i>
13	11/10/2025	Services	<i>Shift pagi, melaksanakan special handling penumpang.</i>
14	13/10/2025	Services	<i>Shift siang, melaksanakan pengantaran penumpang menuju parkir.</i>
15	14/10/2025	Services	<i>Shift pagi, melaksanakan special handling kepada penumpang pesawat JQ31</i>
16	16/10/2025	Services	<i>Shift pagi, melaksanakan special handling pesawat AI2145 yang sedang melakukan transit</i>
17	17/10/2025	Services	<i>Shift pagi, melaksanakan special handling pesawat SQ938</i>
18	19/10/2025	Services	<i>Shift sore, melaksanakan special handling pesawat 8B5108 di area terminal domestik</i>
19	20/10/2025	Services	<i>Shift siang, melaksanakan jalur auto gate kepada penumpang JQ106</i>
20	22/10/2025	Services	<i>Shift pagi, melaksanakan special handling penumpang area departure dengan pesawat MH715</i>
21	23/10/2025	Services	<i>Shift pagi, melaksanakan special handling pesawat OR968 business class yang memiliki bagasi wheelchair tersendiri</i>
22	25/10/2025	Services	<i>Shift pagi, melaksanakan special handling penumpang area departure dengan pesawat VA45</i>
23	26/10/2025	Services	<i>Shift pagi, melaksanakan special handling penumpang JQ91</i>
24	28/10/2025	Services	<i>Shift sore, melaksanakan special handling pesawat EK368 yang membutuhkan 3 wheelchair</i>
25	29/10/2025	Services	<i>Shift siang, melaksanakan special handling pesawat 8B081</i>
26	31/10/2025	Services	<i>Shift siang, melaksanakan special handling pesawat JQ37</i>

Tabel 3. 2 Kegiatan On The Job Training

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Bandar Udara

Bandar udara menurut UU No. 1 Tahun 2009 pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 33 adalah Kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar Udara menurut *Annex 14* dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau Sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Menurut Keputusan Menteri Pehubungan Nomor KM Nomor 36 tahun 2021 Tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara dibagi menjadi dua sisi, yaitu sisi udara dan sisi darat. Fasilitas sisi udara berupa *apron*, *runway strip*, *parking stand*, landas pacu (*runway*), *stopway*, *clearway*, *taxiway*, marka dan rambu, dan taman meteo. Sedangkan untuk sisi darat. Sedangkan sisi darat berupa bangunan terminal kargo, menara pengatur lalu lintas penerbangan, bangunan operasional penerbangan, *access road*, parkir kendaraan bermotor, dan lain sebagainya. Salah satu bangunan di sisi darat yang mengatur perihai penumpang adalah terminal penumpang.

Menurut Peraturan Menteri Pehubungan Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan adalah salah satu sistem ditransportasi udara yang memiliki fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan maupun menurunkan penumpang dan barang hingga tiba di tujuan akhir dari suatu perjalanan, terminal juga dapat dijadikan sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan, dan pengoperasian *system* arus angkutan penumpang dan barang, disamping juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang.

Sesuai dengan fungsinya sebagai tempat pemberhentian sementara (*transit*) maka di dalam terminal akan terjadi perpindahan penumpang atau barang dari satu jenis angkutan ke jenis moda angkutan yang lainnya, sehingga tuntutan efisiensi dari suatu perjalanan bisa tercapai. Berdasarkan tuntutan tersebut maka suatu terminal harus mampu menampung, menata dan mengendalikan serta melayani semua kegiatan yang terjadi akibat adanya perpindahan kendaraan penumpang maupun barang sehingga semua kegiatan yang ada pada terminal dapat berjalan lancar, tertib, teratur, aman, dan nyaman.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pehubungan Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan bahwasannya terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan di bandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat. Di terminal, penumpang membeli tiket, menitipkan bagasinya, dan diperiksa pihak keamanan. Bangunan yang menyediakan akses ke pesawat (melalui gerbang) disebut "*concourse*" tetapi, sebutan "*terminal*" dan "*concourse*" kadang- kadang digunakan berganti-ganti, tergantung konfigurasi bandara. Bandara kecil memiliki sebuah terminal sementara bandara besar memiliki beberapa terminal dan/atau *concourse*. Di bandara kecil, bangunan terminal tunggal melayani semua fungsi sebuah terminal dan *concourse*. Beberapa bandara besar memiliki terminal yang terhubung dengan banyak *concourse* melalui jalan setapak, jembatan layang, atau terowongan bawah tanah.

3.3.2 Penumpang Berkebutuhan Khusus

Menurut *International Air Transport Association* (IATA), penumpang berkebutuhan khusus (*Persons with Reduced Mobility/PRM*) adalah individu yang kemampuan mobilitasnya terbatas karena cacat fisik, usia lanjut, sakit, atau kondisi lain yang membutuhkan bantuan khusus selama perjalanan.

Dalam konteks bandara, PRM mencakup penumpang yang memerlukan bantuan kursi roda (*wheelchair*), pendampingan menuju pesawat, atau fasilitas khusus seperti jalur prioritas dan ruang tunggu khusus. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2015, setiap operator bandara dan maskapai wajib menyediakan fasilitas serta pelayanan yang memadai bagi penumpang berkebutuhan khusus agar dapat memperoleh hak yang sama seperti penumpang lainnya.

3.3.3 Pelayanan Wheelchair

Pelayanan *wheelchair* merupakan salah satu bentuk pelayanan khusus bagi penumpang yang mengalami kesulitan berjalan atau berpindah tempat di area bandara. Pelayanan ini mencakup proses penjemputan penumpang dari area *check-in*, pendampingan melalui pemeriksaan keamanan, imigrasi, ruang tunggu, hingga ke dalam pesawat, serta sebaliknya pada saat kedatangan.

Menurut standar *ICAO Annex 9 – Facilitation*, seluruh fasilitas dan prosedur bandara harus menjamin aksesibilitas dan kemudahan bagi semua penumpang, termasuk mereka yang memerlukan bantuan kursi roda. Petugas yang memberikan layanan ini biasanya berasal dari bagian *Ground Handling* seperti contoh PT JAS yang terlatih untuk menangani PRM dengan aman dan penuh empati.

3.3.4 Ground Handling

Ground handling adalah kegiatan pelayanan darat terhadap pesawat, penumpang, kargo, dan bagasi di bandara untuk mendukung operasi penerbangan. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2017, kegiatan *ground handling* meliputi pelayanan penumpang, pelayanan bagasi, pelayanan pesawat di darat, dan pelayanan administrasi penerbangan.

Bagian *Passenger Handling* bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada penumpang, termasuk layanan *wheelchair*. *Operator ground handling* harus memiliki keterampilan komunikasi, kesabaran, serta pengetahuan tentang prosedur keselamatan dan standar pelayanan yang berlaku.

3.3.5 Kendala dalam pelayanan Ground Handling

Dalam praktiknya, operator *ground handling* sering menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan *wheelchair*, seperti keterbatasan jumlah

kursi roda, kurangnya tenaga kerja pada jam sibuk, keterlambatan koordinasi antar unit, serta faktor cuaca dan kondisi fisik penumpang. Selain itu, kendala non-teknis seperti kurangnya kesadaran atau pelatihan petugas dalam menghadapi penumpang berkebutuhan khusus juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Menurut teori manajemen operasional, kendala dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu kendala internal (misalnya kurangnya sarana dan SDM) dan kendala eksternal (misalnya kondisi penumpang, keterlambatan pesawat, atau kebijakan maskapai). Analisis terhadap kendala ini penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan penumpang.

3.4 Permasalahan

Pelaksanaan pelayanan *wheelchair assistance* bagi penumpang berkebutuhan khusus di Bandara I Gusti Ngurah Rai menghadapi kendala operasional yang signifikan, yang berpusat pada keterbatasan ketersediaan *wheelchair* siap pakai untuk mengantisipasi permintaan mendadak dari penumpang yang tidak melakukan pelaporan (*report*) saat reservasi atau *check-in*. Permasalahan ini diperparah oleh isu logistik dan distribusi internal, di mana *wheelchair* cenderung menumpuk secara tidak proporsional di area Kedatangan (*Arrival*), sehingga menyebabkan kelangkaan kritis di area Keberangkatan (*Departure*) seperti *check-in counter* dan *boarding gate*, terutama saat terjadi lonjakan permintaan pada jam sibuk. Ketidakseimbangan distribusi ini, ditambah dengan adanya unit yang rusak dan belum ditarik untuk perbaikan, secara langsung menghambat kelancaran proses pelayanan. Ketika permintaan muncul secara mendadak tanpa pemberitahuan, petugas layanan mengalami kesulitan besar dalam menyediakan peralatan dan tenaga pendamping yang diperlukan, yang pada akhirnya meningkatkan waktu tunggu penumpang, berpotensi menyebabkan keterlambatan penerbangan (*flight delay*), dan mengganggu jadwal pelayanan bagi penumpang lain yang telah terjadwal.

3.5 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan keterbatasan ketersediaan *wheelchair* siap pakai untuk mengantisipasi permintaan mendadak dari penumpang yang tidak melakukan pelaporan (*report*) saat reservasi atau *check-in*, dilakukan beberapa upaya sebagai berikut :

1. Peningkatan Komunikasi dan Koordinasi Antar Staff
 - Mengimplementasikan system komunikasi *real-time* yang wajib digunakan oleh seluruh *staff services*.

Langkah-Langkah yang harus dilakukan oleh setiap *staff services*:

- 1) Memastikan Jumlah Penumpang yang Membutuhkan *Wheelchair*: Petugas wajib memastikan dan mengkonfirmasi jumlah total penumpang yang memerlukan bantuan kursi roda, baik yang sudah *report* maupun yang teridentifikasi secara mendadak.
- 2) Mencatat Data Penggunaan dan Penempatan: Petugas wajib mencatat nama-nama penumpang yang dilayani dan mendokumentasikan lokasi penempatan *wheelchair* setelah selesai digunakan (misalnya, jumlah unit di *Arrival* harus segera dilaporkan untuk ditarik).
2. Pembentukan Buffer Stock Strategis:
 - Menciptakan dan memelihara stok penyangga (*buffer stock*) *wheelchair* siap pakai yang telah diverifikasi kelayakannya.
 - Stok ini harus didistribusikan dan diposisikan secara strategis di lokasi dengan tingkat permintaan mendadak yang tinggi, terutama di area Keberangkatan (*Departure*), seperti *check-in counter* dan *boarding gate*.
3. Penyediaan Unit Melebihi Permintaan Terlaporkan:
 - Mengadopsi kebijakan inventaris untuk selalu menyediakan jumlah *wheelchair* yang melebihi angka permintaan yang telah dilaporkan (*reported demand*) dengan faktor cadangan.
 - Strategi ini bertujuan untuk secara proaktif mengantisipasi dan memitigasi dampak dari penumpang yang tidak melakukan pelaporan sebelumnya (kasus *non-report*).

Bab 4

Kesimpulan dan saran

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan Terhadap Permasalahan

Berdasarkan pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dan hasil observasi di PT JAS Services Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, diperoleh kesimpulan adalah bahwa hambatan utama terletak pada keterbatasan ketersediaan *wheelchair* siap pakai yang disebabkan oleh ketidakseimbangan distribusi unit—unit menumpuk di Kedatangan dan langka di Keberangkatan—serta kurangnya kesiapan dalam menghadapi permintaan mendadak (*non-report*), diperparah oleh koordinasi antarstaf yang belum optimal. Untuk mengatasi kendala logistik ini, perlu diterapkan solusi ganda: pertama, pembentukan *buffer stock* strategis yang ditempatkan di titik kritis di area Keberangkatan, dan kedua, penyediaan unit yang melebihi angka permintaan dilaporkan dengan menambahkan faktor cadangan (*safety margin*) guna mengantisipasi kasus *non-report*. Strategi ini harus didukung oleh peningkatan komunikasi dan koordinasi antar unit, di mana petugas diwajibkan untuk mengonfirmasi jumlah penumpang dan mencatat lokasi unit yang telah digunakan, sehingga proses redistribusi dapat berjalan cepat dan efisien, yang pada akhirnya akan meminimalisasi waktu tunggu dan meningkatkan kualitas layanan bagi penumpang berkebutuhan khusus.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Terhadap Permasalahan

Ini adalah langkah-langkah untuk memastikan ketersediaan dan distribusi *wheelchair* siap pakai, terutama untuk mengantisipasi permintaan mendadak (*non-report*):

1. Implementasi *Buffer Stock* Strategis:

- Tindakan: Segera alokasikan sejumlah *wheelchair* cadangan (*buffer stock*) yang telah diverifikasi kelayakannya.
- Penempatan: Tempatkan stok ini di lokasi operasional kritis yang rawan kekurangan, terutama di area Keberangkatan (*Departure*), seperti dekat *check-in counter* dan *boarding gate* dengan lalu lintas tinggi, untuk merespons kasus mendadak tanpa penundaan.

2. Penerapan Faktor Cadangan dalam Alokasi:

- Tindakan: Adopsi kebijakan di mana jumlah *wheelchair* yang disediakan oleh unit logistik harus melebihi angka permintaan yang dilaporkan (*reported demand*).
- Mekanisme: Tambahkan faktor cadangan yang dihitung berdasarkan analisis data historis permintaan *non-report* untuk memastikan selalu tersedia unit siaga di luar jadwal yang telah dikonfirmasi.

Ini adalah saran untuk mengatasi faktor komunikasi, koordinasi antar unit, dan kurangnya informasi yang diterima oleh petugas, yang merupakan kendala sehari-hari bagi *Staff Services*:

1. Peningkatan Komunikasi dan Informasi

- Sistem Komunikasi *Real-Time* Wajib
- Tindakan: Menggunakan aplikasi pesan atau radio komunikasi digital yang wajib digunakan oleh semua petugas *services* dan *ground handling* terkait.
- Fungsi: Petugas harus segera melaporkan setiap permintaan *wheelchair* yang baru ditemukan (mendadak) dan melaporkan lokasi penempatan unit kosong setelah selesai digunakan, meminimalkan waktu pencarian dan mobilisasi.

2. Jaminan Jumlah Tenaga Kerja Pendamping:

- Tindakan: Menghitung rasio ideal jumlah petugas pendamping terhadap perkiraan total kebutuhan *wheelchair*.
- Tujuan: Memastikan bahwa ketersediaan tenaga kerja selalu memadai, terutama pada jam sibuk, agar permintaan mendadak dapat ditangani tanpa menyebabkan *overwork* atau kelelahan pada *staff services*.

Daftar Pustaka

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (1999). Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor:SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan

Bandar Udara (Issue 2017). Pemerintah Indonesia. (2014).

