

**OPTIMALISASI RUANG PENYIMPANAN BARANG
TEMUAN DARI PESAWAT AIR INDIA (AI) DI UNIT LOST
AND FOUND PT JAS BANDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI**

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



Disusun Oleh:
NI KADEK YOCHA ADITYA MAHARANI
NIT. 30623019

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

**OPTIMALISASI RUANG PENYIMPANAN BARANG
TEMUAN DARI PESAWAT AIR INDIA (AI) DI UNIT LOST
AND FOUND PT JAS BANDARA INTERNASIONAL
I GUSTI NGURAH RAI**

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



Disusun Oleh:

NI KADEK YOCHA ADITYA MAHARANI
NIT. 30623019

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

HALAMAN PERSETUJUAN

OPTIMALISASI RUANG PENYIMPANAN BARANG TEMUAN DARI PESAWAT AIR INDIA (AI) DI UNIT LOST AND FOUND PT JAS BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

Oleh:

NI KADEK YOCHA ADITYA MAHARANI
NIT. 30623019

Program Studi DIII 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



I MADE ADI PRAMANA
NIK. 2001807

Dosen Pembimbing



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

Mengetahui,
Section Head
Commercial Training
JAS Learning Center
Station Denpasar



RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

HALAMAN PENGESAHAN

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

	Tim Penguji,	
Ketua	Sekretaris	Anggota
		
<u>RATNA SARI NINGSIH</u> NIK. 9617009	<u>I MADE ADI PRAMANA</u> NIK. 2001807	<u>ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.</u> NIP. 19650110 199103 1 004

Mengetahui,
Ketua Program Studi


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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab selama program *On the Job Training* (OJT) di PT Jas Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Pelaksanaan OJT ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar dan memahami berbagai aspek operasional di lingkungan kerja, termasuk pelayanan penumpang, manajemen operasional, dan koordinasi antarunit. Melalui pengalaman ini, penulis memperoleh wawasan baru serta meningkatkan kompetensi yang relevan dengan bidang studi yang sedang ditempuh.

Laporan akhir ini merupakan hasil gambaran sekaligus tanggung jawab atas terlaksananya kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

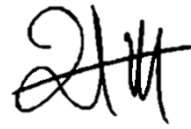
Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan demi kelancaran pelaksanaan *On the Job Training* (OJT). Secara khusus, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan keberkahan karunia-Nya.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayah I Wayan Sutarpa dan Ibu Ni Putu Puspa Widarini, yang selalu memberikan dukungan dan bantuan positif baik secara moril maupun materil dalam kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Ratna Sari Ningsih, selaku Section Head Commercial Training PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T. selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Bapak Anton Budiarto, S.E., M.T. selaku dosen pembimbing Laporan *On The Job Training* (OJT).
7. Bapak I Made Adi Pramana selaku sekretaris penguji Laporan *On The Job Training* (OJT)
8. Seluruh staff dan pegawai di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang senantiasa memberikan wawasan serta pengetahuan di bandar udara selama kegiatan berlangsung.

Dengan demikian, penulis dengan rendah hati menerima setiap kritik dan saran yang konstruktif. Sebagai penutup, semoga laporan ini

dapat memberikan manfaat dan menjadi sumber wawasan bagi semua pembacanya.

Badung , 30 Oktober 2025



Ni Kadek Yocha Aditya Maharani



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT)	2
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	3
2.1 Sejarah Singkat.....	3
2.1.1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta	5
2.1.2 Visi dan Misi PT. Jasa Angkasa Semesta.....	6
2.2 Data Umum PT. Jasa Angkasa Semesta	6
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	7
BAB III PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	8
3.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT)	8
3.1.1 Wilayah Kerja.....	8
3.1.2 Prosedur Pelayanan.....	12
3.2 Jadwal.....	19
3.3 Tinjauan Teori.....	20
3.3.1 Optimalisasi	20
3.3.2 Sistem Penyimpanan.....	20
3.3.3 Barang Temuan.....	21
3.3.4 Maskapai Air India (AI)	22
3.4 Permasalahan.....	23

3.5 Penyelesaian Masalah	25
BAB IV PENUTUP	27
4.1 Kesimpulan	27
4.1.1 Kesimpulan Terhadap BAB III.....	27
4.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan OJT	28
4.2 Saran.....	29
4.2.1 Saran Terhadap BAB III.....	29
4.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT	29
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN.....	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT. Jasa Angkas Semesta	5
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Jas Bandara I Gusti Ngurah Rai ..	7
Gambar 3. 1 Dokumentasi di Counter Lost and Found	10
Gambar 3. 2 Dokumentasi di Counter Passenger Services.....	12
Gambar 3. 3 Jadwal Pelaksanaan OJT di Unit Lost and Found	19
Gambar 3. 4 Jadwal Pelaksanaan OJT di Unit Passenger Services	19
Gambar 3. 5 Kondisi Ruang Penyimpanan Barang Temuan AI.....	24
Gambar 3. 6 Proses pemilahan barang temuan dari pesawat AI	24



DAFTAR TABEL

Tabel.2 1 Data Umum PT. Jasa Angkasa Semesta	6
--	---



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan perguruan tinggi kedinasan di bawah naungan Kementerian Perhubungan yang berperan dalam mencetak sumber daya manusia profesional di bidang penerbangan. Salah satu program pendidikan yang diselenggarakan adalah Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara, yang bertujuan menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi teknis dan manajerial dalam pengelolaan kegiatan transportasi udara.

Sebagai bagian dari proses pembelajaran, Politeknik Penerbangan Surabaya menerapkan kegiatan praktik kerja lapangan atau *On the Job Training* (OJT) sebagai salah satu metode untuk mengembangkan kemampuan taruna. Melalui kegiatan ini, taruna dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata, serta mengasah kemampuan komunikasi, kerja sama tim, dan tanggung jawab dalam lingkungan operasional penerbangan.

Penulis mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan *On the Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) yang beroperasi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Selama pelaksanaan kegiatan, penulis ditempatkan di unit *Lost and Found* serta *Passenger Services*, yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada penumpang serta menangani berbagai kegiatan operasional di area terminal kedatangan.

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) tersebut memberikan pengalaman langsung kepada penulis dalam memahami proses pelayanan penumpang, pengelolaan barang, serta penerapan prosedur kerja di lingkungan perusahaan ground handling. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh wawasan baru mengenai pentingnya profesionalisme,

ketelitian, dan kerja sama dalam mendukung kelancaran operasional bandara.

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

Adapun maksud dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh pemahaman tentang dunia kerja yang sebenarnya agar penulis terbiasa ketika nantinya terjun langsung ke lingkungan kerja;
2. Menerapkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan;
3. Menambah pengalaman yang tidak diperoleh di kelas;
4. Melatih kemampuan beradaptasi dan berkomunikasi di lingkungan baru.

Adapun manfaat dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Memahami kebutuhan pekerjaan di tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT);
2. Menyesuaikan diri serta mempersiapkan diri untuk menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studi;
3. Mengetahui secara langsung penggunaan dan peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training* (OJT);
4. Menjalin hubungan kerja sama yang baik antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan perusahaan atau instansi terkait.

BAB II

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)

2.1 Sejarah Singkat

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan bandara terkemuka di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1984. Perusahaan ini merupakan anak usaha dari Cardig Aero Services dan dikenal sebagai pemimpin pasar dalam bidang layanan penunjang operasional bandara. Dengan pengalaman lebih dari tiga setengah dekade di industri penerbangan, PT JAS berhasil membangun reputasi yang kuat sebagai mitra strategis bagi berbagai maskapai penerbangan, baik internasional maupun domestik, di sejumlah bandara besar di Indonesia.

Layanan utama yang diberikan oleh PT JAS meliputi penanganan darat (*ground handling*), penanganan kargo (*cargo handling*), layanan ruang tunggu premium (*premium lounge*), dukungan penerbangan (*flight support*), serta pelatihan profesional melalui JAS Academy. Dalam layanan penanganan darat, PT JAS menangani berbagai kegiatan penting seperti proses check-in penumpang, pengawalan penumpang VIP, pengisian bahan bakar, pembersihan kabin, pemanduan pesawat (*marshalling*), hingga mendorong pesawat mundur dari gerbang (*pushback*). Seluruh layanan tersebut berperan penting dalam memastikan kelancaran, keamanan, dan efisiensi setiap proses penerbangan.

Pada sektor penanganan kargo udara, PT JAS mengoperasikan fasilitas pergudangan modern di lima bandara utama di Indonesia, yaitu Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan Halim Perdanakusuma di Jakarta, Bandara Juanda di Surabaya, Bandara I Gusti Ngurah Rai di Denpasar, serta Bandara Internasional Jawa Barat (Kertajati) di Majalengka. Fasilitas tersebut dilengkapi dengan teknologi ramah lingkungan, cold storage untuk barang mudah rusak, serta sistem

keamanan berstandar tinggi untuk menangani berbagai jenis kargo, termasuk kargo berharga dan berbahaya.

Untuk meningkatkan kenyamanan penumpang, PT JAS juga menyediakan layanan ruang tunggu eksklusif (*premium lounge*) di beberapa bandara besar seperti Soekarno-Hatta, Juanda, I Gusti Ngurah Rai, dan Kertajati. Fasilitas ini menawarkan berbagai layanan seperti hidangan internasional, akses internet nirkabel (Wi-Fi), ruang bisnis, area merokok, hingga layanan pijat refleksi guna memberikan kenyamanan maksimal bagi pengguna jasa penerbangan.

Sebagai bentuk komitmen terhadap pengembangan sumber daya manusia di industri aviasi, PT JAS mendirikan JAS Academy pada tahun 2011 di bawah naungan JAS Learning Center. Lembaga ini berfokus pada pendidikan dan pelatihan di bidang penanganan darat dan kargo udara guna mencetak tenaga kerja yang terampil, profesional, serta berorientasi pada keselamatan dan keamanan penerbangan. Saat ini, JAS Academy beroperasi di beberapa kota strategis seperti Jakarta, Denpasar, Surabaya, dan Medan, dengan tenaga pengajar yang merupakan praktisi berpengalaman di bidang penerbangan.

Secara operasional, PT JAS telah hadir di lebih dari 12 bandara strategis di seluruh Indonesia dengan dukungan lebih dari 10.000 karyawan. Perusahaan ini melayani lebih dari 30 maskapai penerbangan, 90 persen di antaranya merupakan maskapai internasional, serta bekerja sama dengan lebih dari 150 perusahaan pengiriman barang dan operator kargo. Salah satu keunggulan PT JAS adalah kemampuannya dalam menangani penerbangan sewaan (*charter flight*), termasuk penerbangan bagi kepala negara, pejabat tinggi, tokoh publik, dan kalangan bangsawan dengan standar layanan dan keamanan yang tinggi.

Sebagai wujud komitmen terhadap mutu dan efisiensi operasional, PT JAS terus mengembangkan kompetensi sumber daya manusia, meningkatkan produktivitas, serta memperkuat sistem kerja secara berkelanjutan. Perusahaan ini senantiasa menjaga standar keselamatan

(*safety*) dan keamanan (*security*) yang tinggi, dan telah memperoleh sertifikasi ISAGO (*IATA Safety Audit for Ground Operations*) sebagai pengakuan internasional dari IATA atas konsistensi serta kualitas layanannya. Seluruh kegiatan operasional PT JAS juga mengikuti ketentuan dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia serta standar internasional yang ditetapkan oleh ICAO (*International Civil Aviation Organization*).

Dengan kantor pusat yang berlokasi di Jakarta Timur dan kantor operasional utama di Tangerang, Banten, PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) terus berupaya meningkatkan kapabilitasnya melalui pengembangan sumber daya manusia, sistem, dan infrastruktur secara berkesinambungan. Komitmen tersebut menjadikan PT JAS sebagai penyedia layanan penerbangan yang profesional, terpercaya, serta berkontribusi aktif dalam pengembangan sektor logistik dan transportasi udara di Indonesia.

2.1.1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta



Gambar 2. 1 Logo PT. Jasa Angkas Semesta

Sumber: ptjas.co.id

Logo PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) mencerminkan semangat profesionalisme, dinamisme, dan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan terbaik di bidang penerbangan. Bentuk lengkung pada logo melambangkan pergerakan dan kemajuan yang berkesinambungan, sedangkan perpaduan warna oranye dan hijau menggambarkan energi, inovasi, serta kepedulian terhadap lingkungan. Secara keseluruhan, logo JAS mencerminkan citra perusahaan yang tangguh, modern, dan selalu berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan di industri aviasi.

2.1.2 Visi dan Misi PT. Jasa Angkasa Semesta

A. Visi

“To be the First Choice Provider of Airport Services and Solutions in Indonesia”

B. Misi

“To Provide Service Excellence through Professionalism and Innovation”

2.2 Data Umum PT. Jasa Angkasa Semesta

Tabel.2 1 Data Umum PT. Jasa Angkasa Semesta

Sumber: Penulis (2025)

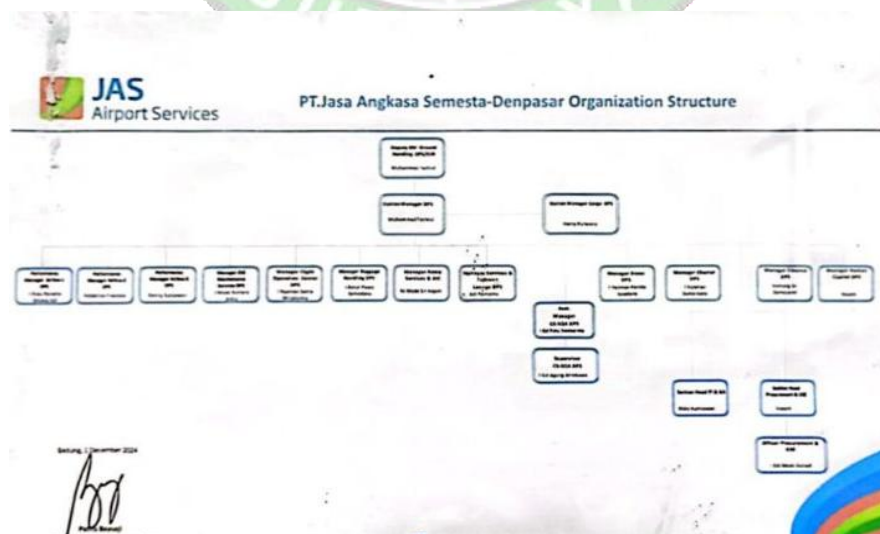
Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)
Tahun Didirikan	Tahun 1984
Dasar Hukum Pendirian	PT Jasa Angkasa Semesta merupakan anak perusahaan dari PT Cardig Aero Services (CAS Group) dan SATS Ltd. Didirikan berdasarkan Akta Pendirian yang disahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia.
Kantor Pusat	Wisma Soewarna, Soewarna Business Park, Soekarno-Hatta International Airport, Tangerang, Banten, Indonesia.
Bidang Usaha	Layanan penanganan darat (<i>Ground Handling</i>), penanganan kargo (<i>Cargo Handling</i>), layanan ruang tunggu premium (<i>Lounge Services</i>), dukungan penerbangan (<i>Flight Support</i>), dan pelatihan profesional (<i>JAS Academy</i>).

Jangkauan Operasional	Beroperasi di lebih dari 12 bandar udara utama di Indonesia, termasuk Soekarno-Hatta, Juanda, I Gusti Ngurah Rai, Kertajati, dan Halim Perdanakusuma.
Jumlah Karyawan	Lebih dari 3.000 karyawan yang tersebar di berbagai bandara di Indonesia.
Mitra	Melayani lebih dari 50 maskapai domestik dan internasional, termasuk penerbangan komersial, kargo, dan charter.
Sertifikasi	Telah memperoleh sertifikasi ISAGO (<i>IATA Safety Audit for Ground Operations</i>) dan TAPA FSR, serta menerapkan standar keselamatan dan keamanan internasional dari ICAO dan regulasi nasional dari Kementerian Perhubungan RI.
Slogan	<i>"Serving Beyond Expectation."</i>
Website Resmi	https://www.ptjas.co.id

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Jas Bandara I Gusti Ngurah Rai

Sumber: PT. Jas Station Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



BAB III

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

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

Dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT) taruna D3 Manajemen Transportasi Udara (MTU) Angkatan 9 Alpha Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di beberapa unit kerja di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Berikut merupakan Unit tugas pelaksanaan training :

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

3.1.1 Wilayah Kerja

Selama melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di lingkungan PT Jasa Angkasa Semesta (JAS), taruna ditempatkan pada dua unit kerja yang memiliki peran penting dalam kegiatan pelayanan penerbangan, yaitu Unit *Lost and Found* dan Unit *Passenger Services* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Kedua unit ini merupakan bagian dari divisi ground handling, yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada penumpang serta menangani bagasi dan barang penumpang, baik pada penerbangan domestik maupun internasional.

Pada Unit *Lost and Found*, wilayah kerja taruna mencakup area terminal kedatangan domestik dan internasional, loket pelayanan (*Lost and Found counter*), serta ruang penyimpanan barang temuan (*storage room*). Unit ini berfungsi sebagai tempat penanganan barang bawaan penumpang yang hilang, rusak, tertinggal, atau tertunda, serta pengelolaan barang temuan dari dalam pesawat maupun area terminal. Dalam unit ini, taruna memperoleh pengalaman langsung mengenai tata cara administrasi, sistem penyimpanan, dan pelayanan kepada penumpang.

Kegiatan harian taruna di Unit Lost and Found meliputi pembuatan laporan harian (*daily report*) yang berisi data bagasi tertunda (*rush baggage*), bagasi rusak (*damaged baggage*), serta barang tertinggal (*left behind items*) dari berbagai maskapai. Selain itu, taruna juga melakukan pemeriksaan label bagasi (*baggage tag*) untuk memastikan kesesuaian antara barang dan identitas penumpang. Kegiatan ini dilakukan untuk menjaga ketelitian data serta meminimalkan kesalahan dalam proses pencocokan bagasi.

Dalam kegiatan penyimpanan barang temuan, taruna turut membantu proses pengelompokan dan penataan barang berdasarkan kategori, tanggal penemuan, dan nomor penerbangan. Barang-barang yang ditemukan kemudian didata menggunakan sistem komputer untuk memudahkan proses pelacakan dan pelaporan. Setiap tiga bulan sekali, data barang yang masih tersimpan akan diperbarui dan dilaporkan kepada maskapai terkait sebagai bentuk tanggung jawab administrasi PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) terhadap barang milik penumpang.

Taruna juga berperan aktif dalam kegiatan pelayanan langsung kepada penumpang yang mengalami permasalahan terkait bagasi. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah menjemput penumpang di area ticketing dan mengantarkan penumpang menuju counter *Lost and Found* untuk proses pelaporan kehilangan maupun pengambilan barang. Dalam kegiatan tersebut, taruna memastikan penumpang mendapatkan pendampingan yang baik, mulai dari memberikan informasi awal mengenai prosedur pelaporan, membantu pengisian formulir laporan kehilangan (*Lost Property Report*), hingga melakukan pencarian data barang di sistem berdasarkan informasi penerbangan dan nomor bagasi.



Gambar 3. 1 Dokumentasi di Counter Lost and Found

Sumber: Penulis (2025)

Pada Unit Passenger Services, wilayah kerja taruna meliputi area kedatangan (*arrival hall*), gerbang pesawat (*boarding gate*), hingga pintu keluar terminal penumpang. Unit ini bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan khusus kepada penumpang yang memerlukan bantuan mobilitas, seperti penumpang lanjut usia (*elderly passenger*), penumpang penyandang disabilitas (*passenger with disability*), ibu hamil, dan penumpang dengan keterbatasan fisik sementara.

Dalam kegiatan *On the Job Training* (OJT) di Unit Passenger Services, taruna berpartisipasi dalam layanan kursi roda (*wheelchair service*). Taruna mendampingi petugas dalam proses penjemputan penumpang dari pintu pesawat menggunakan ambulift atau passenger transporter, tergantung pada posisi parkir pesawat. Selama pendampingan, taruna memastikan kenyamanan dan keselamatan penumpang, mulai dari proses turun dari pesawat hingga tiba di area imigrasi untuk pemeriksaan dokumen.

Setelah itu, taruna mendampingi penumpang menuju area pengambilan bagasi (*baggage claim*) untuk memastikan barang bawaan penumpang diterima dengan benar, dan selanjutnya mengarahkan penumpang menuju pintu keluar terminal atau titik penjemputan keluarga. Dalam kegiatan ini, taruna mempelajari pentingnya koordinasi dengan unit lain, seperti petugas AVSEC (*Aviation Security*) dan petugas

imigrasi, agar proses pelayanan berjalan lancar dan efisien.

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) pada unit Passenger Service, taruna juga memiliki peran penting dalam membantu kelancaran proses penanganan penumpang transit. Kegiatan dimulai dengan menunggu penumpang di area yang telah ditentukan sambil memegang papan identitas yang memuat nama penumpang dan informasi penerbangan lanjutan. Ketika penumpang tiba, taruna menyambut dengan sopan, melakukan verifikasi nama serta nomor penerbangan, dan memberikan penjelasan singkat mengenai proses transit yang harus dilalui. Taruna kemudian mengarahkan penumpang menuju titik pengumpulan yang telah ditetapkan untuk memastikan seluruh penumpang yang melakukan transit terkumpul dengan aman dan tidak ada yang terpisah dari rombongan. Setelah seluruh penumpang terdata dan siap untuk melanjutkan perjalanan, taruna menyerahkan mereka kepada staf PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) yang berwenang untuk melakukan pendampingan menuju gate atau lokasi tujuan berikutnya. Proses penyerahan ini dilaksanakan secara terkoordinasi guna menjamin bahwa perpindahan penumpang transit berlangsung tertib, aman, dan sesuai dengan standar operasional maskapai maupun bandara.

Selain kegiatan utama dalam proses pengawalan penumpang, para taruna juga diberi tugas tambahan untuk membantu petugas operasional dalam mengumpulkan arrival card yang dibawa oleh sopir bus. *Arrival card* ini merupakan kartu tanda identifikasi kendaraan yang digunakan oleh sopir bus pengangkut penumpang dari pesawat menuju area pintu kaca terminal kedatangan internasional. Kartu tersebut berfungsi sebagai dokumen kontrol pergerakan kendaraan di airside, sehingga setiap bus wajib menyerahkan kembali arrival card setelah menyelesaikan proses pengantaran penumpang.

Dalam pelaksanaannya, taruna diarahkan untuk berkoordinasi dengan sopir bus guna memastikan bahwa setiap bus yang tiba di pintu kaca menyerahkan arrival card secara tertib. Taruna menerima kartu tersebut,

melakukan pengecekan kelengkapan, dan kemudian mengembalikannya kepada staf yang berwenang untuk dicatat sebagai bukti bahwa kendaraan telah menyelesaikan tugas pengangkutan. Proses ini sangat penting untuk mendukung pengawasan pergerakan kendaraan operasional di area airside, mencegah kehilangan dokumen operasional, serta memastikan prosedur keselamatan dan keamanan tetap berjalan sesuai standar.



Gambar 3. 2 Dokumentasi di Counter Passenger Services

Sumber: Penulis (2025)

3.1.2 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan pada Unit *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dilaksanakan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang mengacu pada ketentuan IATA (*International Air Transport Association*) dan peraturan maskapai penerbangan. Tujuan utama pelayanan ini adalah memberikan solusi cepat dan tepat bagi penumpang yang mengalami permasalahan terhadap bagasi, baik hilang, rusak, tertukar, maupun tertinggal.

Pelayanan di Unit *Lost and Found* terbagi ke dalam beberapa area utama, yaitu Conveyor Belt Area, Counter Area, Communication Centre Area, dan Storage Area, yang masing-masing memiliki tanggung jawab serta alur kerja berbeda namun saling terkoordinasi.

a. Conveyor Belt Area

1. Petugas *Lost and Found* wajib siaga di area conveyor belt sebelum penumpang tiba untuk memantau alur pengambilan bagasi;

2. Melakukan pengecekan pesan *short shipment* (bagasi tidak ikut terbang) serta pesan *rush baggage* (bagasi tertunda dari stasiun asal);
3. Menyiapkan papan tanda maskapai (*airline signage*) dan memastikan alokasi carousel sesuai informasi di FIDS (*Flight Information Display System*);
4. Mengawasi proses penyerahan bagasi di carousel agar urutan bagasi sesuai kelas, seperti *VIP*, *First Class*, *Business Class*, *Crew*, dan *Economy*;
5. Membantu penumpang dalam pengambilan bagasi berukuran besar atau khusus seperti golf bag, surfboard, wheelchair, atau fishing rod di area OOG (*Out of Gauge Conveyor*);
6. Melakukan pemeriksaan acak pada baggage claim tag terhadap bagasi penumpang untuk memastikan kesesuaian data;
7. Mencatat bagasi lebih (*surplus baggage*) atau bagasi dengan rush tag dalam log book, disertai pemeriksaan kondisi fisik dan pengambilan foto bila terdapat kerusakan;
8. Membuat laporan *On Hand Baggage* (OHD) maksimal dua jam setelah kedatangan untuk setiap bagasi yang tidak diklaim, lalu memindahkannya ke ruang penyimpanan (*storage room*).

b. Counter Area (Lost and Found Desk)

1. Menyambut penumpang yang melapor kehilangan, kerusakan, atau tertinggalnya bagasi dengan sopan, empati, dan profesional;
2. Membuat laporan *Property Irregularity Report* (PIR) yang mencakup identitas penumpang, nomor bagasi, nomor penerbangan, rute, deskripsi, serta isi bagasi;
3. Menangani laporan AHL (*Advise if Hold*) untuk bagasi hilang, DPR (*Damage or Pilfered Report*) untuk bagasi rusak atau kehilangan isi, serta OHD (*On Hand Baggage*) untuk bagasi tanpa klaim;
4. Menyerahkan bagasi atau barang temuan kepada pemilik dengan

- formulir tanda terima, ditandatangani oleh penumpang dan petugas;
5. Menutup file laporan di sistem World Tracer atau catatan manual setelah penyerahan barang selesai;
 6. Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami penumpang atas nama maskapai penerbangan.

c. Communication Centre Area

1. Bertanggung jawab atas seluruh proses komunikasi antara unit Lost and Found, penumpang, dan pihak maskapai;
2. Melakukan pelacakan (*tracing*) terhadap kasus bagasi hilang (AHL) dan barang temuan (*Courtesy File*) melalui sistem World Tracer atau telex antarbandara;
3. Menghubungi penumpang untuk memberikan pembaruan mengenai status bagasi seperti “masih ditelusuri”, “sudah ditemukan”, atau “dalam pengiriman ke alamat penumpang”;
4. Menerima dan membalas pesan dari pihak maskapai, melakukan penyortiran telex prioritas, serta memastikan setiap kasus terdokumentasi dengan baik;
5. Menutup laporan setelah penumpang mengonfirmasi bahwa bagasi telah diterima.

d. Storage Area

1. Menyimpan semua bagasi tidak terklaime, barang temuan, dan rush baggage di ruang penyimpanan dengan pengelompokan berdasarkan kategori, tanggal, dan maskapai;
2. Melakukan pencatatan setiap barang yang masuk ke dalam sistem komputer maupun log book manual;
3. Melaksanakan kegiatan penyortiran (*sorting*) secara berkala, maksimal setiap tiga bulan sekali, bersama pihak maskapai untuk memeriksa barang yang belum diambil;
4. Menyerahkan barang yang melebihi batas waktu penyimpanan kepada pihak maskapai untuk tindak lanjut sesuai kebijakan masing-

masing;

5. Memastikan ruang penyimpanan dalam kondisi aman, bersih, dan mudah diakses oleh petugas.

e. Proses Pelaporan dan Penyelesaian Kasus

1. Petugas membuat *Property Irregularity Report* (PIR) saat menerima laporan kehilangan atau kerusakan dari penumpang;
2. Proses penelusuran (*tracing*) dilakukan selama 1–14 hari dengan koordinasi antarbandara;
3. Jika bagasi ditemukan, akan dikembalikan kepada penumpang dan file ditutup dengan mencatat *Reason Lost* (RL) serta *Fault Station* (FS);
4. Bila setelah 14 hari bagasi belum ditemukan, penumpang diarahkan untuk mengisi *Baggage Claim Form* (BCF) agar proses klaim ganti rugi ke maskapai dapat dilakukan.

Internasional I Gusti Ngurah Rai dilaksanakan berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang mengacu pada ketentuan IATA (*International Air Transport Association*) dan peraturan maskapai penerbangan.

Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk memberikan bantuan dan kenyamanan bagi penumpang yang membutuhkan perhatian khusus selama proses keberangkatan (*departure*), kedatangan (*arrival*), maupun transit.

Pelayanan Passenger Services terbagi menjadi beberapa kategori utama, yaitu Special Handling (WCHR/WCHS/WCHC), Unaccompanied Minor (UM/YPTA), MAAS Crew, Assist Pax Offload, dan Transit/Transfer.

Setiap kategori memiliki alur pelayanan yang berbeda, namun seluruhnya saling berkoordinasi untuk memastikan pelayanan berjalan aman, cepat, dan profesional.

a. Arrival (Kedatangan Penumpang)

1. Petugas melakukan check daftar special handling dari sistem untuk memastikan jumlah penumpang yang memerlukan bantuan seperti WCHR (*Wheelchair*);
2. Mengecek kesiapan staf, peralatan (kursi roda), dan posisi pesawat sesuai dengan ETA (*Estimated Time of Arrival*);
3. Setelah pesawat landing dan aviobridge terpasang, petugas dapat mendekat ke pintu pesawat untuk menjemput penumpang yang memerlukan bantuan;
4. Menyesuaikan permintaan WCHR dengan data yang tertera di sistem;
5. Jika penumpang tidak ada di daftar, lakukan konfirmasi langsung kepada Airlines;
6. Mendorong WCHR dengan hati-hati, mengikuti SOP terutama pada area tanjakan atau jalan menurun;
7. Mendampingi penumpang sampai ke area CIQ (*Custom, Immigration, Quarantine*) atau titik penjemputan sesuai arahan Airlines;
8. Memastikan penumpang mengisi *Electronic Custom Declaration (ECD)* sebelum keluar terminal;
9. Jika terdapat WCHR dengan penerbangan lanjutan (*transit*), petugas wajib menunggu sampai penumpang benar-benar bertemu dengan pihak penjemput.

b. Departure (Keberangkatan Penumpang)

1. Petugas melaksanakan pre-flight briefing untuk membahas pembagian tugas dan kesiapan pelayanan;
2. Menyiapkan WCHR sesuai dengan daftar permintaan pada sistem dan memeriksa kondisi kursi roda;
3. Mengecek posisi gate, parking stand, serta memastikan staf menggunakan safety vest;
4. Standby di area check-in counter untuk membantu penumpang yang

memerlukan bantuan;

5. Memastikan penumpang WCHR telah tiba di gate minimal 1 jam sebelum boarding;
6. Sebelum boarding, petugas menanyakan kepada penumpang apakah mampu berjalan ke dalam kabin atau memerlukan aisle chair;
7. Koordinasi dengan Gate Controller dan Cabin Crew untuk memastikan waktu boarding dan penempatan kursi penumpang;
8. Petugas mendampingi penumpang hingga berada di tempat duduk di dalam pesawat dan memastikan keselamatan serta kenyamanannya;
9. Setelah semua proses selesai, petugas mengisi Checklist Departure berisi nama, nomor kursi, dan jenis bantuan yang diberikan.

c. Assist Pax Offload (Penumpang Batal Berangkat)

1. Jika penumpang melapor di gate, petugas mendampingi ke office imigrasi departure untuk melakukan stamp cancel;
2. Setelah mendapatkan stamp cancel, petugas mengantar penumpang ke check-in counter melalui jalur yang ditentukan;
3. Meminta boarding pass dan baggage tag dari penumpang, kemudian menyerahkannya kepada staf check-in controller;
4. Membantu transportasi penumpang menuju area Drop Zone jika diperlukan;
5. Menyampaikan informasi offload kepada pihak imigrasi dan maskapai penerbangan;
6. Mengisi Checklist Departure dengan lengkap (nama, nomor kursi, dan alasan pembatalan).

d. UM/YPTA (Unaccompanied Minor / Young Passenger Travelling Alone)

1. Memastikan form UM/YP telah diisi lengkap dan benar sebelum keberangkatan;
2. Mendampingi UM/YPTA selama proses CIQ dan tidak

meninggalkannya tanpa pengawasan;

3. Saat boarding, menyerahkan dokumen UM/YP kepada Cabin Crew dan mencatat nama kru yang menerima;
4. Untuk penerbangan tertentu (seperti Air New Zealand), memastikan handphone dari airline dalam kondisi aktif dan terisi daya penuh;
5. Menyimpan file UM/YP di lemari arsip (folder UM);
6. Pada saat kedatangan, memastikan dokumen lengkap serta menyerahkan penumpang kepada pihak penjemput sesuai identitas di UM/YP form;
7. Memberitahu Airlines bahwa proses pendampingan telah selesai dan dokumen telah diarsipkan.

e. MAAS Crew Arrival (Pendampingan Awak Pesawat)

1. Memastikan daftar nama awak pesawat sesuai dengan data GENDEC (*General Declaration*);
2. Menyiapkan kendaraan penjemput (*transportasi hotel atau shuttle*) sebelum pesawat mendarat;
3. Setelah pesawat landing, petugas memastikan crew langsung diarahkan menuju area Drop Zone;
4. Menyerahkan crew card dan mengonfirmasi jumlah crew kepada pihak Airlines;
5. Jika ada perbedaan jumlah atau nama crew, segera menginformasikan kepada Airlines yang bersangkutan.

f. Transit/Transfer

1. Mengecek data penumpang transit melalui check-in controller dan memastikan surat transfer flight telah dibuat oleh maskapai;
2. Memastikan penumpang transit memiliki boarding pass dan bagasi telah check-thru ke tujuan akhir;
3. Jika waktu transit lebih dari 8 jam, penumpang harus melalui proses clearance CIQ;
4. Membuat paging transit dan mengarahkan penumpang ke transfer

desk sesuai prosedur;

- Menjaga agar penumpang *transit* tidak keluar ke area imigrasi jika tidak memiliki izin atau kelayakan VOA (*Visa on Arrival*).

3.2 Jadwal

Jadwal *On the Job Training* (OJT) taruna/i MTU 9 Alpha di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dilaksanakan dari tanggal 29 September hingga 29 November 2025. Dengan pembagian 3 hari kerja (pagi, siang, dan sore) dan 1 hari libur, adapun rincian jadwal duty taruna *On The Job Training* (OJT) sebagai berikut:

1. Unit Lost and Found

LOST AND FOUND OJT MONTHLY SCHEDULE																																										
PERIOD OCT25																																										
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	work days	Off							
			WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU
TRAINEE																																										
1	Agustina Mei Matara (Mei)	0824407011	X	8	15	13	X																																	3	2	
2	Maria Aurelia Tute (Aurel)	0812291005	15	13	X	8	15																																	4	1	
3	Lenni Septina D Tampubolon (Lenni)	0808700707	13	X	8	15	13																																	4	1	
4	Emersoniana Eltris Bungu Malin (Eltris)	0824403002	8	15	13	X	8																																	4	1	
5	I Gusti Ngurah Pradiya Putra (Ngurah)	0871402004	X	7	16	13	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	16	13	8	X	7	16	13	X	7	16	16	X	7	16	16	X	7	16	23	8			
6	Komang Tyara Wulandari (Tyara)	0812313001	7	16	X	7	16	16	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	8	16	X	7	13	16	X	7	16	16	X	8	7	16	X	23	8							
7	Michael Suranta Sitopu (Michael)	0852504009	13	16	X	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	8	16	X	7	8	16	X	7	16	13	X	7	16	16	23	8							
8	Muhammad Husein Al Amin (Husein)	0812328002	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	7	16	X	7	23	8							
9	NI Kadek Yochia Aditya Maharani (Yochia)	0822607008	X	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	16	16	X	7	16	16	X	7	16	16	X	7	8	23	8							
10	Ricky Andan Wijaya (Ricky)	0812703004	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	7	16	16	X	8	16	16	X	7	23	8							
11	Shandy Syahindra (Shandy)	0872100001	8	15	X	8	16	13	X	8	8	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	23	8							
12	Sherry Puspa Maharani (Sherry)	0870604002	8	16	X	X	8	16	13	X	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	16	X	7	8	16	X	8	8	16	23	8							
13	Yopialul Mahmutah (Yopi)	0803229008	15	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	7	16	X	8	16	16	X	7	8	16	X	8	7	16	X	8	23	8							
14	Zahra Amni Lubis (Zahra)	0817004003	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	13	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	16	23	8							
15	Esther Anita Silindang (Esther)	0821707001																																								
16	I Putu Dita Pradiya (Dita)	0804011001																																								
17	NI Putu Siska Oktadewi (Siska)	0871003002																																								
18	I Gede Bendoria Arie Haria	0812302004																																								
19	Ima Riananda Ima	0871003002																																								
20	Gekwik	0812302004																																								

Gambar 3. 3 Jadwal Pelaksanaan On the Job Training di Unit Lost and Found

Sumber: PT.Jas Unit Lost and Found

2. Passenger Services

SCHEDULE SERVICES NOVEMBER 2025																																							
			57 62 67 64 58 65 57 62 67 64 58 65 57 62 67 64 58 65 57 62 67 64 58 65 57 62 67 64 58 65																																				
NO	NO.TELP	NAME	SIGN	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						
				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	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
1	83114331664	I Gusti Ngurah Pradiya Putra	GN	14	X	8		8	7	X	15	15	14	X	14	14	15	X	9	7	7	X	9	8	7	X	15	14	14	14	14	15	X						
2	81236135168	Komang Tyara Wulandari	TY	8	7	7	X	15	15	14	X	14	15	15	X	9	8	X	9	7	7	X	7	7	8	X	14	15	X	9	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	895325848999	Michael Suranta Sitopu	MI	X	14	14	15	X	9	7	7	X	7	7	8	X	15	15	X	14	14	15	X	9	8	7	X	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	81333368092	Muhammad Husein Al Amin	HU	7	8	X	9	7	7	X	7	7	7	7	X	14	14	15	X	14	14	15	X	15	14	14	X	9	8	7	X	7	7	7	7	7	7	7	
5	82236878555	NI Kadek Yochia Aditya Maharani	YO	8	X	14	14	15	X	7	8	9	X	7	7	8	X	15	15	14	X	14	14	14	X	8	7	7	X	9	7	8	X						
6	81217630404	Ricky Andan Wijaya	RZ	7	7	X	7	7	X	14	14	14	X	9	8	7	X	7	7	8	X	15	15	14	X	7	7	8	X	14	15	15							
7	85732166533	Sherry Syahindra	SY	14	15	15	X	9	8	X	7	7	7	7	X	14	15	15	X	14	14	15	X	9	8	X	15	15	X	7	7	X	14	15	X	7	7	7	
8	87895464982	Sherry Puspa Maharani	SP	X	14	14	14	X	8	7	X	15	15	14	X	14	14	14	X	9	9	X	7	7	X	14	14	15	X	14	14	15	X	7	7	7	7	7	
9	85932239106	Yopialul Mahmutah	YP	7	8	X	7	8	9	X	14	14	15	X	7	7	7	X	15	15	14	X	7	7	7	X	15	14	14	X	7	7	7	7	7	7	7	7	
10	81375354063	Zahra Amni Lubis	ZR	14	X	7	7	7	X	15	14	14	X	7	8	9	X	7	7	7	X	14	14	14	X	15	15	14	X	9	9	8	X						

Gambar 3. 4 Jadwal Pelaksanaan On the Job Training di Unit Passenger Services

Sumber: PT.Jas Unit Passenger Services

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Optimalisasi

Optimalisasi merupakan suatu proses atau tindakan yang bertujuan untuk menjadikan kegiatan, sistem, atau mekanisme berada pada kondisi terbaik serta paling efisien. Optimalisasi berkaitan dengan usaha memaksimalkan hasil yang dicapai dengan pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien. Dalam dunia manajemen, optimalisasi dilakukan melalui penerapan metode kerja yang tepat, pengendalian sumber daya secara terukur, serta penerapan kebijakan yang mendukung peningkatan kinerja tanpa menambah beban waktu, tenaga, maupun biaya.

Dalam konteks manajemen operasional, optimalisasi diartikan sebagai proses peningkatan dan penyempurnaan sistem kerja agar pelaksanaannya lebih efektif, efisien, dan produktif. Langkah ini melibatkan kegiatan peninjauan terhadap prosedur yang sudah ada, pengidentifikasian kendala yang muncul, serta penerapan solusi untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelaksanaan kegiatan.

Optimalisasi juga menuntut adanya pengawasan dan evaluasi kinerja secara berkelanjutan guna memastikan bahwa hasil yang dicapai telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Dengan demikian, optimalisasi tidak hanya menekankan pada pencapaian hasil terbaik, tetapi juga menjaga agar proses pelaksanaan tetap berjalan sesuai standar mutu dan ketentuan yang berlaku.

Kegiatan optimalisasi berperan penting dalam mendukung efektivitas suatu organisasi. Melalui proses ini, dapat diketahui bagian atau aspek yang masih memerlukan perbaikan, sumber daya yang belum dimanfaatkan secara maksimal, serta strategi yang perlu diterapkan untuk mencapai keseimbangan antara kualitas, waktu, dan biaya.

3.3.2 Sistem Penyimpanan

Sistem penyimpanan merupakan suatu cara atau metode yang digunakan untuk menata, mengatur, serta mengelola barang atau dokumen

agar mudah ditemukan kembali, terjaga keamanannya, dan terlindungi dari risiko kerusakan maupun kehilangan. Sistem penyimpanan yang baik berfungsi untuk menciptakan keteraturan dalam proses pengelolaan barang sehingga mempermudah kegiatan operasional dan pelayanan.

Tujuan utama dari penerapan sistem penyimpanan adalah untuk menjaga keamanan barang, memudahkan proses pencarian, menghemat penggunaan ruang, serta memastikan barang tetap berada dalam kondisi baik selama masa penyimpanan. Dengan adanya sistem penyimpanan yang teratur, petugas dapat mengetahui dengan jelas lokasi setiap barang sehingga meminimalkan kesalahan dalam proses identifikasi maupun pengambilan.

Penerapan sistem penyimpanan yang efektif juga berperan dalam meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga kerja. Barang yang disimpan dengan rapi, terdata, dan memiliki identitas yang jelas akan mempercepat proses penanganan serta mendukung ketertiban dalam kegiatan administrasi. Sistem penyimpanan menjadi salah satu aspek penting dalam menunjang kelancaran kegiatan operasional dan pelayanan di lingkungan kerja.

3.3.3 Barang Temuan

Barang temuan adalah benda yang ditemukan oleh seseorang di suatu tempat dan bukan miliknya sendiri, serta belum diketahui siapa pemilik aslinya. Barang temuan merupakan barang yang diperoleh karena ditemukan, bukan karena dibeli, diberikan, atau dimiliki sejak awal. Oleh sebab itu, barang temuan bersifat sementara sampai pemiliknya berhasil diidentifikasi.

Dalam kegiatan pelayanan transportasi udara, barang temuan biasanya berupa barang milik penumpang atau pihak lain yang tertinggal di pesawat, terminal, atau area bandara. Jenisnya bisa sangat beragam, seperti dokumen, pakaian, alat elektronik, hingga barang pribadi lainnya. Barang-barang tersebut perlu ditangani secara hati-hati dan disimpan secara tertib untuk menghindari kehilangan, kerusakan, atau kesalahan

dalam pengembalian.

Pengelolaan barang temuan umumnya dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu pencatatan, identifikasi, penyimpanan, dan pengembalian. Setiap tahap harus dilakukan secara teliti agar data barang akurat dan memudahkan proses penyerahan kepada pemilik sah. Barang temuan tidak hanya dipandang sebagai benda tanpa pemilik, tetapi juga memiliki tanggung jawab administratif dan hukum bagi pihak pengelola. Penanganan yang baik dan sistematis terhadap barang temuan dapat mencerminkan profesionalitas serta mendukung keamanan dan kepercayaan di lingkungan pelayanan bandara.

3.3.4 Maskapai Air India (AI)

Air India (AI) merupakan salah satu maskapai penerbangan bertaraf internasional yang berasal dari India dan telah beroperasi sejak tahun 1932. Sebagai maskapai penuh layanan (*full-service carrier*), Air India memberikan berbagai fasilitas kepada penumpang, baik dalam penerbangan domestik maupun internasional. Maskapai ini tergabung dalam jaringan global Star Alliance, yang memungkinkan penumpang untuk terhubung ke berbagai destinasi di seluruh dunia melalui sistem kerja sama antar-maskapai.

Dalam kegiatan operasional di bandar udara, maskapai penerbangan seperti Air India memerlukan dukungan dari perusahaan penyedia jasa pelayanan darat atau ground handling company. Perusahaan tersebut bertugas menangani berbagai aspek operasional di darat, seperti pelayanan penumpang, bagasi, dokumen penerbangan, pengisian bahan bakar, dan layanan khusus lainnya. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah layanan passenger handling yang mencakup kegiatan check-in, boarding, arrival service, serta penanganan penumpang dengan kebutuhan khusus.

Pelayanan maskapai penerbangan juga mencakup aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan selama proses keberangkatan maupun kedatangan. Oleh karena itu, setiap maskapai wajib memiliki *Standard*

Operating Procedure (SOP) yang mengatur alur kerja petugas, standar etika, serta mekanisme penanganan terhadap penumpang, bagasi, dan dokumen perjalanan. SOP ini disusun agar seluruh proses pelayanan berlangsung secara tertib, efisien, dan sesuai dengan peraturan penerbangan sipil yang berlaku.

Selain itu, maskapai internasional umumnya menjalin kerja sama dengan mitra ground handling di berbagai bandara tujuan untuk memastikan mutu pelayanan tetap konsisten. Melalui kerja sama ini, operasional di darat dapat berjalan dengan lancar, mulai dari pengaturan penumpang hingga pengelolaan barang-barang yang memerlukan penanganan khusus. Komitmen terhadap keselamatan, pelayanan prima, serta kepuasan pelanggan menjadi prinsip utama dalam setiap kegiatan operasional maskapai penerbangan.

3.4 Permasalahan

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Unit *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan ruang penyimpanan barang temuan dari pesawat maskapai *Air India* (AI).

Permasalahan pertama, penataan ruang penyimpanan yang belum optimal. Ruang penyimpanan barang temuan masih bersifat terbatas dan relatif sempit, sementara jumlah barang yang diterima dari berbagai maskapai cukup banyak setiap harinya. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya penumpukan barang pada rak dan wadah penyimpanan, termasuk pada bagian yang digunakan untuk menyimpan barang temuan dari pesawat *Air India* (AI). Penumpukan ini mengakibatkan kesulitan bagi petugas dalam melakukan penataan maupun pencarian barang ketika terdapat penumpang yang datang untuk melakukan klaim, sehingga proses kerja menjadi kurang efisien dan memerlukan waktu yang lebih lama.

Permasalahan kedua, penataan barang antar maskapai belum menggunakan sistem zonasi yang jelas. Meskipun setiap maskapai

memiliki wadah atau keranjang penyimpanan tersendiri, namun penempatannya masih berdekatan dan tidak diberi pembatas yang tegas. Hal ini menyebabkan area penyimpanan terlihat kurang rapi dan menimbulkan potensi kesalahan administrasi apabila terjadi perpindahan atau pencampuran barang dari maskapai yang berbeda.

Permasalahan ketiga, keterbatasan fasilitas pendukung di ruang penyimpanan. Ruangan terlihat padat dan belum dilengkapi dengan fasilitas penunjang yang memadai seperti rak tambahan, label permanen, serta sistem ventilasi dan pencahayaan yang optimal. Kondisi lingkungan kerja yang demikian dapat memengaruhi kenyamanan serta ketelitian petugas dalam menjalankan tugas pengelolaan barang temuan.



Gambar 3. 5 Kondisi Ruang Penyimpanan Barang Temuan Air India (AI)

Sumber: Penulis (2025)



Gambar 3. 6 Proses pemilahan barang temuan dari pesawat Air India (AI)

Sumber: Penulis (2025)

Keadaan tersebut juga berdampak terhadap efektivitas operasional bagian *Lost and Found*, karena ruang penyimpanan yang tidak terorganisasi dengan baik dapat memperlambat proses dokumentasi dan serah terima barang. Selain itu, risiko kehilangan atau tertukarnya barang antar maskapai juga meningkat akibat penataan yang tidak memiliki batas area yang jelas. Dalam jangka panjang, kondisi seperti ini dapat memengaruhi citra profesionalitas pelayanan, terutama bagi maskapai internasional seperti *Air India* (AI) yang memiliki standar pengelolaan barang temuan cukup ketat. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi dalam penataan ruang dan pembagian area penyimpanan agar kegiatan pengelolaan barang temuan dapat berjalan lebih efektif, aman, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3.5 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan dalam ruang penyimpanan barang temuan dari pesawat *Air India* (AI) di Unit *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, berikut beberapa langkah penyelesaian yang dapat diterapkan:

1. Penataan Ulang Ruang Penyimpanan Barang Temuan
 - Melakukan penataan ulang tata letak ruang penyimpanan dengan menyesuaikan kapasitas ruangan dan jumlah barang yang disimpan agar penumpukan dapat dikurangi;
 - Menambah rak atau wadah penyimpanan vertikal untuk mengoptimalkan penggunaan ruang serta mempermudah petugas dalam penataan dan pencarian barang;
 - Menetapkan alur penyimpanan yang terstruktur mulai dari penerimaan barang, pelabelan, hingga penempatan ke rak berdasarkan kategori dan tanggal penemuan.
2. Penerapan Sistem Zonasi Antar Maskapai
 - Membagi area penyimpanan berdasarkan masing-masing maskapai dengan menggunakan sekat atau pembatas yang jelas;
 - Memberikan label permanen atau penanda warna pada setiap

zona untuk mencegah terjadinya pencampuran barang antar maskapai;

- Mengatur posisi penyimpanan agar barang temuan dari maskapai *Air India* (AI) dapat teridentifikasi dengan mudah dan cepat ketika dilakukan proses pencarian atau penyerahan.

3. Pelaksanaan Penyortiran Barang Temuan Secara Berkala

- Melakukan kegiatan penyortiran rutin setiap tiga bulan sekali bersama pihak maskapai *Air India* (AI) guna memilah barang yang sudah lama tersimpan;
- Barang yang telah melewati batas waktu penyimpanan dapat diserahkan kepada pihak maskapai untuk proses lebih lanjut sesuai prosedur;
- Proses penyortiran ini juga dapat digunakan untuk memperbarui data dan mengevaluasi sistem pencatatan yang telah berjalan.

4. Peningkatan Fasilitas Pendukung Ruang Penyimpanan

- Menambah rak, label tetap, dan wadah penyimpanan tertutup agar kondisi barang tetap rapi dan aman;
- Memperbaiki pencahayaan serta ventilasi ruangan agar lingkungan kerja lebih nyaman dan mendukung ketelitian petugas;
- Menempatkan barang berukuran besar pada area tersendiri agar tidak mengganggu akses keluar masuk petugas.

5. Peningkatan Kedisiplinan dan Koordinasi Antarpetugas

- Memberikan pengarahan rutin kepada petugas terkait prosedur standar dalam penanganan dan penyimpanan barang temuan;
- Menetapkan tanggung jawab yang jelas antarpetugas untuk memastikan setiap tahapan, mulai dari penerimaan hingga penyerahan barang, berjalan sesuai prosedur;
- Menjalin koordinasi yang baik antara pihak Lost and Found dan perwakilan maskapai *Air India* (AI) agar proses serah terima barang berjalan lancar dan tepat waktu.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan Terhadap BAB III

Berdasarkan hasil observasi dan pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang dilakukan di Unit *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dapat disimpulkan bahwa sistem penyimpanan barang temuan dari pesawat *Air India* (AI) belum berjalan secara optimal sesuai dengan ketentuan operasional yang berlaku. Permasalahan utama terletak pada keterbatasan ruang penyimpanan yang menyebabkan penumpukan barang di area rak maupun wadah penyimpanan. Kondisi tersebut membuat petugas mengalami kesulitan dalam melakukan penataan dan pencarian barang ketika penumpang datang untuk melakukan klaim, sehingga proses kerja menjadi tidak efisien dan memerlukan waktu lebih lama.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah belum diterapkannya sistem zonasi penyimpanan antar maskapai secara tegas. Barang dari beberapa maskapai masih disimpan berdekatan tanpa pembatas fisik yang jelas, sehingga berpotensi menimbulkan kekeliruan administrasi apabila terjadi pencampuran barang. Selain itu, fasilitas pendukung di ruang penyimpanan seperti rak tambahan, label permanen, ventilasi, dan pencahayaan juga belum memadai. Kondisi ruangan yang padat dan kurang tertata turut memengaruhi kenyamanan serta ketelitian petugas dalam menjalankan tugas.

Berdasarkan hasil pengamatan, kegiatan penyortiran barang temuan yang dilakukan bersama pihak maskapai *Air India* (AI) hanya dilakukan setiap tiga bulan sekali. Hal ini menyebabkan barang yang belum diklaim oleh penumpang menumpuk dan mempersempit ruang penyimpanan. Situasi tersebut juga dapat mempersulit proses pencarian serta

meningkatkan risiko kesalahan dalam pengelolaan data barang temuan.

4.1.2 Kesimpulan Terhadap Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) yang telah dilaksanakan di Unit *Lost and Found* dan Unit *Passenger Services* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, dapat disimpulkan bahwa kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini memberikan pengalaman langsung dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai prosedur operasional pelayanan penumpang dan pengelolaan barang temuan di lingkungan bandar udara.

Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT), penulis memperoleh pengetahuan tentang alur kerja di Unit *Lost and Found*, meliputi proses pendataan barang temuan, pemeriksaan label bagasi, pembuatan laporan harian (*daily report*), serta pelayanan terhadap penumpang yang melaporkan kehilangan atau pengambilan barang. Penulis juga mempelajari tata cara pengelompokan dan penataan barang temuan berdasarkan kategori, tanggal penemuan, dan nomor penerbangan, serta ikut membantu proses pelaporan dan pelabelan barang untuk menjaga ketertiban administrasi.

Di Unit *Passenger Services*, penulis mendapatkan pengalaman dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang yang membutuhkan bantuan khusus, seperti penumpang lanjut usia, ibu hamil, penyandang disabilitas, dan penumpang dengan keterbatasan mobilitas. Penulis berpartisipasi dalam layanan *wheelchair service*, mendampingi penumpang dari pesawat menggunakan ambulift atau *passenger transporter*, serta memastikan penumpang tiba dengan aman dan nyaman di area imigrasi, *baggage claim*, dan titik penjemputan. Dalam kegiatan ini, penulis mempelajari pentingnya kerja sama dan koordinasi antarunit, seperti dengan petugas AVSEC dan imigrasi, untuk menjaga kelancaran dan keselamatan pelayanan penumpang.

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk terlibat langsung dalam kegiatan operasional

penerbangan, sekaligus menumbuhkan keterampilan dalam berkomunikasi, bekerja sama, memahami prosedur keselamatan, dan menerapkan standar pelayanan yang berlaku di lingkungan penerbangan.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Terhadap BAB III

Besar harapan penulis, dengan adanya penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini dapat memberikan masukan terkait permasalahan belum optimalnya sistem penyimpanan barang temuan dari pesawat *Air India* (AI) di Unit *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Diharapkan pihak perusahaan dapat melakukan penataan ulang ruang penyimpanan barang temuan agar lebih teratur dan efisien, serta menambah rak atau wadah penyimpanan vertikal untuk mengurangi penumpukan barang. Selain itu, perlu diterapkan sistem zonasi penyimpanan antar maskapai dengan pembatas atau label permanen guna mencegah terjadinya pencampuran barang dari maskapai yang berbeda.

Pihak Unit *Lost and Found* juga disarankan untuk melaksanakan penyortiran barang secara rutin setiap tiga bulan sekali bersama pihak maskapai *Air India* (AI) agar data barang temuan selalu diperbarui dan ruang penyimpanan tidak mengalami kelebihan kapasitas. Untuk mendukung hal tersebut, perlu dilakukan peningkatan fasilitas ruang penyimpanan, seperti pencahayaan, ventilasi, serta label tetap pada rak dan wadah penyimpanan. Dengan diterapkannya saran-saran tersebut, diharapkan sistem penyimpanan barang temuan dari pesawat *Air India* (AI) dapat berjalan lebih tertib, efisien, dan memudahkan petugas dalam proses pendataan maupun penyerahan barang kepada pihak maskapai.

4.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Untuk menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* (OJT) di masa mendatang, terdapat beberapa hal yang dapat disampaikan penulis, khususnya kepada Program Studi Manajemen Transportasi Udara dan secara umum kepada Politeknik Penerbangan

Surabaya, antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan pembekalan materi dan pengetahuan sebelum pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dapat ditingkatkan, agar Taruna/i memiliki kesiapan yang lebih baik dan pemahaman yang sesuai dengan unit kerja tempat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT).
2. Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) sebaiknya memiliki durasi yang lebih panjang dari dua bulan, mengingat beberapa Taruna/i ditempatkan di lebih dari satu unit, sehingga waktu yang lebih lama akan memberikan kesempatan untuk memahami dan menguasai kegiatan operasional secara lebih optimal.
3. Selama kegiatan *On the Job Training* (OJT), penting bagi setiap Taruna/i untuk memahami dan mempelajari *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang berlaku di masing-masing unit di bandar udara, agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Diharapkan setiap Taruna/i dapat berperan aktif dalam proses pembelajaran di lapangan, dengan cara bertanya apabila ada hal yang belum dipahami serta selalu berkoordinasi dengan pembimbing lapangan dan petugas unit terkait sebelum melaksanakan tugas operasional.

DAFTAR PUSTAKA

UU No. 1 Tahun 2009. (2023). Database Peraturan | JDIH BPK.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/54656/uu-no-1-tahun-2009>

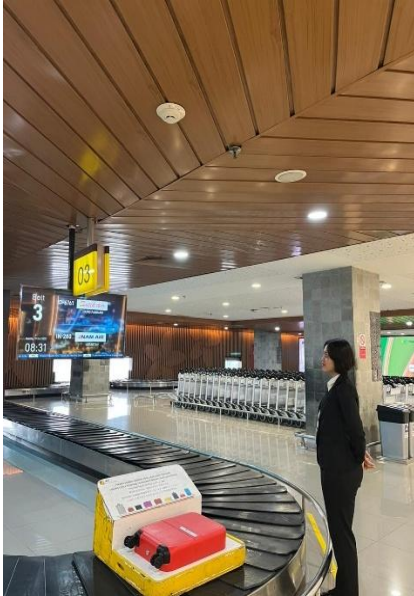
Yulia Aji Puspitasari. (2024). *PENANGANAN BAGASI UNIT LOST AND FOUND DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI. Flight Attendant Kedirgantaraan : Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 6(1), 8–12.

Liputan6. (2024, November 8). *Lost and Found Adalah: Panduan Lengkap Pengelolaan Barang Hilang dan Temuan*. Liputan6.com.

Komang, N., & Setyawati, Y. (2025). *TUGAS AKHIR PENANGANAN LOST BAGAGGE PADA MASKAPAI AIR INDIA OLEH STAFF LOST AND FOUND PT. JAS DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI*.



LAMPIRAN



Monitoring Belt



Mencatat Barang Temuan



Menulis Label Tag Rush Baggage



Membungkus Barang Temuan



Collect Tag



Mengarahkan Penumpang Transit



Mencatat Bagasi Transferan



Airline Handling PT. JAS



Collect Arrival Card



Boarding Pass Pax



Mengassist Pax Pengguna WCHR



Foto Bersama dengan Staf Lost and Found