

**PENGEMBANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGUNAAN CUSHION DALAM PENANGANAN BAGASI
UNTUK MENURUNKAN TINGKAT KERUSAKAN BAGASI DI
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

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



Disusun Oleh:

I GUSTI NGURAH PRADNYA PUTRA
NIT.30623015

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

**PENGEMBANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGUNAAN CUSHION DALAM PENANGANAN BAGASI
UNTUK MENURUNKAN TINGKAT KERUSAKAN BAGASI DI
BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 29 September – 29 November 2025



Disusun Oleh:

I GUSTI NGURAH PRADNYA PUTRA
NIT.30623015

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

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGEMBANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGGUNAAN
CUSHION DALAM PENANGANAN BAGASI UNTUK MENURUNKAN TINGKAT
KERUSAKAN BAGASI DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI

Oleh:

I GUSTI NGURAH PRADNYA PUTRA
NIT. 30623015

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)

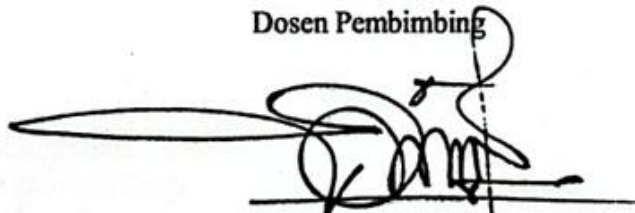
Disetujui Oleh:

Assistant Supervisor



ENDIK DARYONO
NIK. 02009519

Dosen Pembimbing



RIDHO RINALDI, A.Md, S.E., MM.
NIP. 19800522 200012 1 001

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 24 bulan November tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training* (OJT)

Tim Penguji,

Ketua



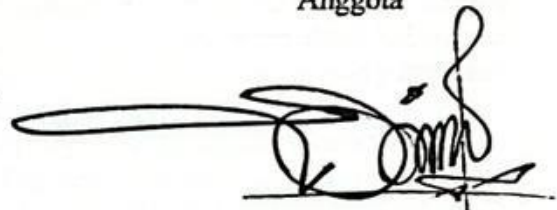
RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

Sekretaris



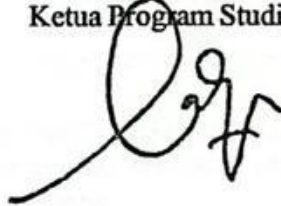
ENDIK DARYONO
NIK. 02009519

Anggota



RIDHO RINALDI, A.Md, S.E., MM.
NIP. 19800522 200012 1 001

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* 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 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, Ayah Gusti Komang Mudita dan Ibu Gusti Ketut Sumiarningsih, yang selalu memberikan dukungan dan bantuan positif baik secara moril maupun materil dalam kegiatan *On the Job Training* 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 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 Ridho Rinaldi, A.Md, S.E., MM. selaku dosen pembimbing Laporan *On The Job Training* (OJT).
7. Bapak Endik Daryono selaku sekretaris penguji Laporan *On The Job Training* (OJT)
8. Seluruh staff dan pegawai di PT 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 , 23 November 2025



I Gusti Ngurah Pradnya Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat On the Job Training (OJT)	2
BAB II.....	4
2.1 Sejarah Singkat.....	4
2.1.1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta	6
2.1.2 Visi dan Misi PT. Jasa Angkasa Semesta	7
2.2 Data Umum PT. Jasa Angkasa Semesta	7
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	8
BAB III	10
3.1 Lingkup Pelaksanaan On Job Tranning (OJT).....	10
3.1.1 Wilayah Kerja	10
3.1.2 Prosedur Pelayanan.....	12
3.2 Jadwal dan Kegiatan	14
3.3 Tinjauan Teori.....	15
3.3.1 Bagasi tercatat (checked baggage)	15
3.3.2 Kerusakan Bagasi (Damage Baggage).....	15
3.3.3 Cushion sebagai Alat Mitigasi Benturan	16
3.3.4 Standard Operating Procedure (SOP)	16
3.4 Permasalahan.....	17
3.5 Penyelesaian Masalah.....	22
BAB IV.....	26
PENUTUP	26
4.1 Kesimpulan.....	26
4.2 Saran	27
DAFTAR PUSTAKA	29

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 LOGO PT. JASA ANGKASA SEMESTA	6
GAMBAR 2. 2 STRUKTUR ORGANISASI PT. JAS BANDARA I GUSTI NGURAH RAI	8
GAMBAR 3. 1 COUNTER BAGGAGE SERVICES PT. JAS DI TERMINAL KEDATANGAN	11
GAMBAR 3. 2 COUNTER PASSENGER SERVICES PT.JAS DI TERMINAL KEDATANGAN INTERNASIONAL	11
GAMBAR 3. 3 JADWAL OJT UNIT PASSENGER SERVICES	14
GAMBAR 3. 4 JADWAL OJT UNIT LOST AND FOUND	15
GAMBAR 3. 5 DESAIN CONVEYOR BELT PADA AREA BAGGAGE CLAIM DI KEDATANGAN INTERNASIONAL BANDARA I GUSTI NGURAH RAI	20
GAMBAR 3. 6 DESAIN CUSHION (BANTALAN PEREDAM)	20
GAMBAR 3.7 DATA KASUS BAGASI RUSAK MASKAPAI QATAR AIRWAYS DAN JETSTAR.....	21
GAMBAR 3. 8 DESAIN MULTI LAYER	24
GAMBAR 3. 9 DESAIN PEMBAHARUAN CUSHION.....	25



DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 DATA UMUM PT.JASA ANGKASA SEMESTA	7
---	---



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (OJT) merupakan salah satu bentuk implementasi dari Tridarma Perguruan Tinggi, khususnya dalam bidang pendidikan dan pengajaran, yang bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada peserta didik dalam dunia kerja nyata. Melalui kegiatan ini, peserta didik diharapkan dapat mengenal, memahami, dan memperluas wawasan serta ruang lingkup pekerjaan di bidangnya masing-masing. OJT juga berperan penting dalam mendorong terbentuknya individu yang kompeten, profesional, dan memiliki kemampuan bersosialisasi serta beradaptasi dengan lingkungan kerja.

Industri penerbangan saat ini mengalami perkembangan yang pesat, baik di tingkat internasional, domestik, maupun regional. Sebagai negara kepulauan, Indonesia sangat bergantung pada moda transportasi udara yang efektif dan efisien untuk menghubungkan wilayah-wilayahnya. Oleh karena itu, peningkatan mutu sumber daya manusia (SDM) di sektor penerbangan menjadi hal yang sangat penting. SDM yang handal dibutuhkan untuk mendukung peningkatan kualitas operasional, pelayanan, dan keselamatan penerbangan.

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan perguruan tinggi kedinasan di bawah naungan Kementerian Perhubungan yang berperan dalam mencetak tenaga profesional di bidang penerbangan. Sebagai lembaga pendidikan vokasi, Politeknik Penerbangan Surabaya menyelenggarakan berbagai program studi yang berorientasi pada penguasaan keterampilan praktis, salah satunya adalah Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara. Program studi ini bertujuan menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi teknis dan manajerial dalam pengelolaan kegiatan transportasi udara, termasuk di bidang operasional maskapai dan pelayanan penumpang.

Salah satu bentuk penerapan pembelajaran vokasi di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah pelaksanaan mata kuliah praktik **On the Job Training (OJT)**. Melalui OJT, taruna dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh di kelas ke dalam praktik kerja nyata, sekaligus mengasah kemampuan komunikasi, kerja sama tim,

tanggung jawab, dan pengambilan keputusan secara cepat, tepat, serta profesional di lingkungan kerja penerbangan.

Dalam pelaksanaannya, penulis mendapatkan kesempatan untuk menjalani On the Job Training di **PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)** yang beroperasi di **Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali**. Selama kegiatan, penulis ditempatkan di unit **Lost and Found** serta **Services**, yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada penumpang dan menangani kegiatan operasional di area terminal kedatangan maupun keberangkatan. Melalui pengalaman tersebut, penulis memperoleh pemahaman langsung mengenai proses pelayanan penumpang, pengelolaan barang, serta penerapan prosedur kerja di lingkungan perusahaan.

Pelaksanaan OJT ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi taruna, institusi pendidikan, maupun industri penerbangan. Bagi taruna, kegiatan ini menjadi sarana untuk mengembangkan kompetensi dan kesiapan kerja. Bagi Politeknik Penerbangan Surabaya, OJT menjadi tolak ukur keberhasilan proses pendidikan vokasi. Sementara bagi industri, OJT memberikan kontribusi dalam pembentukan calon tenaga kerja yang memiliki keterampilan, etika kerja, dan profesionalisme sesuai kebutuhan dunia penerbangan yang sesungguhnya.

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. Memahami lingkungan kerja secara langsung di lokasi pelaksanaan OJT guna menambah wawasan dan pengalaman nyata terkait kondisi serta budaya kerja di industri penerbangan.
2. Mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya dengan mengasah kemampuan profesional, kedisiplinan, dan tanggung jawab selama menjalani kegiatan praktik lapangan.

3. Mengamati dan mempelajari penerapan teknologi serta sistem kerja yang digunakan di instansi tempat pelaksanaan OJT, sehingga dapat memahami bagaimana teori diterapkan dalam praktik operasional sehari-hari.
4. Menjalin dan memperkuat hubungan kerja sama antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan instansi mitra tempat pelaksanaan OJT dalam rangka mendukung peningkatan mutu pendidikan dan pengembangan kompetensi taruna.

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

1. Membangun kerja sama dan mempererat hubungan profesional antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan pihak maskapai penerbangan yang menjadi mitra tempat pelaksanaan OJT.
2. Mewujudkan lulusan yang memiliki pengalaman praktis serta pemahaman nyata mengenai dunia kerja di industri penerbangan.
3. Memberikan kesempatan kepada taruna untuk memperoleh pengalaman kerja langsung di lingkungan maskapai penerbangan sebagai bekal menghadapi dunia profesional.
4. Mendorong penerapan pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari di program studi ke dalam kegiatan operasional yang relevan di tempat OJT.
5. Memperluas pemahaman taruna mengenai sistem operasional, struktur organisasi, serta budaya kerja yang berlaku di perusahaan tempat pelaksanaan OJT.



BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Singkat

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan bandar udara terkemuka di Indonesia yang didirikan pada tahun 1984. Sebagai anak perusahaan dari Cardig Aero Services, JAS dikenal luas sebagai pemimpin pasar dalam penyediaan layanan penunjang operasional bandara. Dengan pengalaman lebih dari tiga dekade di sektor penerbangan, perusahaan ini telah membangun reputasi yang solid sebagai mitra strategis bagi berbagai maskapai domestik maupun internasional yang beroperasi di sejumlah bandara utama di Indonesia.

Layanan yang disediakan oleh PT JAS mencakup penanganan darat (ground handling), penanganan kargo (cargo handling), layanan ruang tunggu premium (premium lounge), dukungan penerbangan (flight support), serta pelatihan profesional melalui JAS Academy. Dalam lingkup ground handling, JAS melaksanakan berbagai kegiatan operasional penting seperti proses check-in penumpang, layanan pendampingan bagi penumpang VIP, pengisian bahan bakar, pembersihan kabin, pemanduan pesawat (marshalling), hingga proses pendorongan pesawat dari apron (pushback). Seluruh kegiatan tersebut merupakan elemen krusial dalam memastikan kelancaran, efisiensi, dan keselamatan operasi penerbangan.

Pada sektor penanganan kargo udara, PT JAS mengoperasikan fasilitas pergudangan modern di lima bandara utama, 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 didukung oleh teknologi ramah lingkungan, cold storage untuk barang yang memerlukan penanganan khusus, serta sistem keamanan

berstandar tinggi, sehingga mampu menangani berbagai jenis kargo termasuk barang berharga dan bahan berbahaya.

Dalam meningkatkan kenyamanan pengguna jasa, PT JAS juga menyediakan layanan premium lounge di sejumlah bandara besar seperti Soekarno-Hatta, Juanda, I Gusti Ngurah Rai, dan Kertajati. Fasilitas ini menawarkan berbagai kemudahan, antara lain sajian makanan internasional, akses Wi-Fi, ruang bisnis, area merokok, serta layanan refleksi, yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pengalaman penumpang di bandara.

Sebagai bentuk investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, PT JAS mendirikan JAS Academy pada tahun 2011 di bawah JAS Learning Center. Lembaga ini berfokus pada program pendidikan dan pelatihan di bidang penanganan darat dan kargo udara, dengan tujuan menghasilkan tenaga profesional yang kompeten, terampil, serta mengutamakan aspek keselamatan dan keamanan penerbangan. Saat ini, JAS Academy beroperasi di beberapa kota strategis seperti Jakarta, Surabaya, Denpasar, dan Medan dengan tenaga instruktur yang merupakan praktisi berpengalaman di industri aviasi.

Secara nasional, PT JAS telah hadir di lebih dari 12 bandara strategis dengan dukungan lebih dari 10.000 tenaga kerja. Perusahaan ini melayani lebih dari 30 maskapai penerbangan—dengan proporsi sekitar 90 persen berasal dari maskapai internasional—serta bekerja sama dengan lebih dari 150 perusahaan logistik dan operator kargo. Salah satu keunggulan kompetitif PT JAS adalah kemampuannya dalam menangani penerbangan sewaan (charter flight), termasuk penerbangan bagi kepala negara, pejabat tinggi, tokoh publik, maupun kalangan bangsawan, dengan standar keselamatan dan keamanan yang ketat.

Dalam rangka mempertahankan mutu dan efisiensi operasional, JAS secara berkelanjutan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, produktivitas kerja, serta memperkuat sistem operasional. Perusahaan ini juga menjunjung tinggi standar keselamatan (safety) dan keamanan (security), yang dibuktikan dengan

perolehan sertifikasi ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations) sebagai pengakuan internasional dari IATA atas kualitas layanan ground handling yang diberikan. Seluruh aktivitas operasional JAS mengacu pada regulasi Kementerian Perhubungan Republik Indonesia serta standar internasional yang ditetapkan oleh ICAO.

Dengan kantor pusat yang berlokasi di Jakarta Timur serta kantor operasional utama di Tangerang, Banten, PT Jasa Angkasa Semesta terus berkomitmen pada pengembangan sumber daya manusia, penyempurnaan sistem, dan peningkatan infrastruktur secara berkesinambungan. Upaya tersebut menjadikan PT JAS sebagai penyedia layanan ground handling yang profesional, terpercaya, dan berperan penting dalam mendukung pertumbuhan sektor logistik serta transportasi udara di Indonesia.

2.1.1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta



Gambar 2. 1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta

Sumber: ptjas.co.id

Logo PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) merepresentasikan nilai profesionalisme, dinamika, serta komitmen perusahaan dalam memberikan layanan unggul di sektor penerbangan. Elemen lengkung pada logo tersebut menggambarkan gerak progresif dan perkembangan berkelanjutan, sementara kombinasi warna oranye dan hijau melambangkan energi, inovasi, serta kepedulian terhadap aspek lingkungan. Secara keseluruhan, logo JAS menampilkan identitas perusahaan yang kuat, modern, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dalam 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

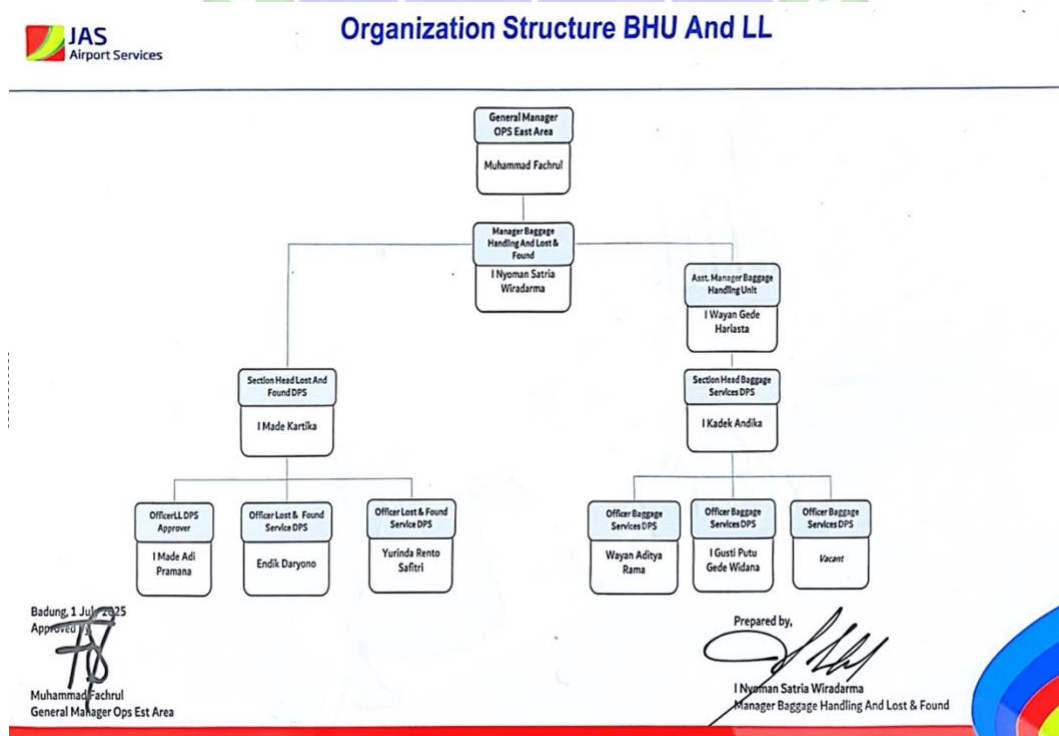
Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)
Tahun Didirikan	Tahun 1984
Dasar Hukum Pendirian	PT Jasa Angkasa Semesta merupakan anak perusahaan dari PT Cardig Aero Services (CAS Group) dan SATS Ltd. Didirikan berdasarkan Akta Pendirian yang disahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik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

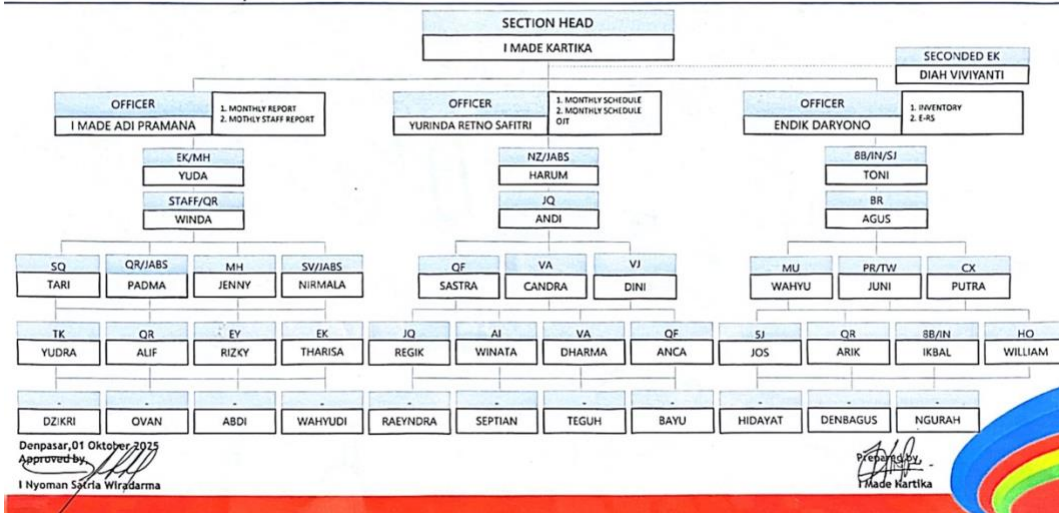
Mitra	Melayani lebih dari 50 maskapai domestik dan internasional, termasuk penerbangan komersial, kargo, dan charter.
Sertifikasi	Telah memperoleh sertifikasi ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations) dan TAPA FSR, serta menerapkan standar keselamatan dan keamanan internasional dari ICAO dan regulasi 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 Job Training* (OJT)

3.1.1 Wilayah Kerja

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* :

Lost and Found

Unit Lost and Found merupakan salah satu divisi yang berada di bawah pengelolaan Ground Handling Services PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Unit ini memiliki peran penting dalam menangani berbagai permasalahan yang berkaitan dengan barang milik penumpang, khususnya barang yang tertinggal, rusak, tertukar, maupun barang temuan (lost item) baik yang berasal dari dalam pesawat maupun dari area terminal bandara.

Secara fungsional, Unit Lost and Found bertugas untuk memberikan pelayanan dan solusi kepada penumpang yang mengalami kendala dalam hal kehilangan atau kerusakan bagasi. Selain itu, unit ini juga memastikan bahwa setiap tahapan dalam proses penanganan barang dilakukan secara tertib, aman, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh perusahaan serta ketentuan keselamatan penerbangan yang berlaku di lingkungan bandar udara.



Gambar 3. 1 Counter Baggage Services PT. JAS di Terminal Kedatangan Bandara I Gusti Ngurah Rai

Sumber: Penulis (2025)

Passenger Services

Unit Passenger Services PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) merupakan salah satu unit operasional yang memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang maskapai yang menjadi mitra PT JAS, baik untuk penerbangan domestik maupun internasional. Unit ini berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan di area terminal dengan menerapkan standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan sesuai prosedur operasional perusahaan dan regulasi penerbangan sipil.

Tugas utama Unit Passenger Services meliputi berbagai aspek pelayanan penumpang, antara lain proses check-in, boarding, arrival handling, transfer passenger, unaccompanied minor (UM), special assistance (SA) termasuk wheelchair service, serta penanganan lost and found. Setiap petugas yang bertugas di unit ini dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sikap profesional, serta pemahaman mendalam mengenai tata cara pelayanan kepada penumpang dari berbagai negara dan latar belakang.



Gambar 3. 2 Counter Passenger Services PT.JAS di Terminal Kedatangan Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai

Sumber: Penulis (2025)

3.1.2 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan pada Unit Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dilaksanakan berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP) yang selaras dengan ketentuan IATA dan kebijakan masing-masing maskapai. Tujuan utama dari unit ini adalah memberikan penanganan yang cepat, tepat, dan profesional kepada penumpang yang mengalami permasalahan bagasi, baik berupa kehilangan, kerusakan, keterlambatan, pertukaran, maupun bagasi yang tertinggal. Pelaksanaan tugas di Unit Lost and Found terbagi ke dalam empat area utama yang saling berkoordinasi, yaitu Conveyor Belt Area, Counter Area, Communication Centre Area, dan Storage Area.

Pada Conveyor Belt Area, petugas wajib melakukan pemantauan sebelum penumpang tiba, memeriksa informasi terkait short shipment dan rush baggage, serta memastikan penggunaan carousel sesuai FIDS. Petugas juga mengawasi pengeluaran bagasi berdasarkan prioritas kelas, membantu pengambilan bagasi berukuran besar, melakukan pemeriksaan acak terhadap baggage tag, mencatat kelebihan bagasi atau bagasi dengan rush tag, dan membuat laporan On Hand Baggage (OHD) sebelum bagasi dipindahkan ke ruang penyimpanan.

Pada Counter Area, petugas memberikan pelayanan kepada penumpang yang melaporkan bagasi hilang, rusak, atau tertinggal dengan membuat Property Irregularity Report (PIR). Petugas menangani berbagai jenis laporan seperti AHL, DPR, dan OHD, menyerahkan barang temuan kepada pemilik dengan formulir tanda terima, serta menutup laporan di sistem World Tracer setelah penyerahan selesai.

Selanjutnya, Communication Centre Area bertanggung jawab terhadap seluruh proses komunikasi antara Lost and Found, penumpang, dan maskapai. Area ini melakukan tracing bagasi melalui sistem World Tracer atau telex, memberikan informasi perkembangan kepada penumpang, serta memastikan dokumentasi setiap

pesan dan laporan dilakukan dengan baik hingga kasus dinyatakan selesai. Pada Storage Area, seluruh bagasi tidak terklaime, barang temuan, dan rush baggage disimpan serta dicatat melalui sistem dan log manual.

Ruang penyimpanan dikelola dengan pengelompokan berdasarkan kategori, tanggal, dan maskapai. Kegiatan penyortiran dilakukan secara berkala bersama pihak maskapai, dan barang yang melewati batas waktu penyimpanan akan diserahkan kepada maskapai untuk tindak lanjut. Secara keseluruhan, proses penyelesaian kasus dimulai dari pembuatan PIR, dilanjutkan dengan penelusuran selama 1 hingga 14 hari. Jika bagasi berhasil ditemukan, maka dikembalikan kepada penumpang dengan mencatat Reason Lost dan Fault Station. Namun apabila dalam 14 hari tidak ditemukan, penumpang diarahkan untuk mengisi Baggage Claim Form sebagai dasar pengajuan kompensasi kepada pihak maskapai.

Selain layanan Lost and Found, pelayanan Passenger Services di JAS juga mengacu pada SOP yang ditetapkan oleh IATA dan maskapai, dengan tujuan memberikan bantuan kepada penumpang yang memerlukan penanganan khusus selama proses keberangkatan, kedatangan, maupun transit. Kategori layanan meliputi Special Handling (WCHR/WCHS/WCHC), Unaccompanied Minor (UM/YPTA), MAAS Crew, Assist Pax Offload, serta penanganan penumpang transit/transfer. Pada layanan kedatangan (arrival), petugas memeriksa daftar special handling, menyiapkan kursi roda dan personel, serta menjemput penumpang yang membutuhkan bantuan sejak pesawat tiba. Petugas mendampingi penumpang menuju area CIQ atau titik penjemputan, memastikan pengisian Electronic Custom Declaration, serta membantu penumpang transit hingga bertemu dengan petugas penerbangan berikutnya. Pada layanan keberangkatan (departure), petugas melaksanakan pre-flight briefing, menyiapkan kursi roda sesuai permintaan di sistem, membantu penumpang dari area check-in hingga boarding, berkoordinasi dengan cabin crew mengenai kebutuhan aisle chair, serta memastikan keselamatan dan kenyamanan penumpang hingga tiba di kursinya di dalam pesawat.

Untuk kasus Assist Pax Offload, petugas mendampingi penumpang yang batal berangkat untuk melakukan pembatalan cap imigrasi, mengembalikan boarding pass dan baggage tag kepada check-in controller, mengantarkan ke area Drop Zone jika diperlukan, serta melaporkan kasus tersebut kepada maskapai dan imigrasi. Pada layanan UM/YPTA, petugas memastikan dokumen lengkap, mendampingi selama proses CIQ, menyerahkan dokumen kepada cabin crew saat boarding, serta memastikan penjemput yang sah menerima penumpang pada saat kedatangan. Layanan MAAS Crew mencakup pemeriksaan data crew berdasarkan GENDEC, menyiapkan transportasi, mengarahkan crew menuju Drop Zone, memeriksa crew card, dan melaporkan setiap ketidaksesuaian kepada maskapai. Sementara itu, layanan transit/transfer mencakup pengecekan data penumpang transit, memastikan boarding pass dan status bagasi, membuat paging jika diperlukan, mengarahkan penumpang ke transfer desk, serta memastikan penumpang tidak keluar ke area imigrasi tanpa izin atau kelayakan visa. Seluruh prosedur ini dilaksanakan secara terkoordinasi untuk memastikan pelayanan yang aman, cepat, dan profesional bagi seluruh penumpang yang membutuhkan.

3.2 Jadwal dan Kegiatan

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 OJT sebagai berikut:

1. Unit Passenger Services

SCHEDULE SERVICES NOVEMBER 2025																																				
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			
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	X	14	14	15	X			
2	81236135168	Komang Tyara Wulandari	TY	8	7	7	X	15	14	X	14	15	15	X	9	8	X	9	7	7	X	7	7	8	X	14	15	15	X	9	7	7	X			
3	89535848999	Michael Surenda Silaga	ME	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	X	15	X	15	X		
4	81333368092	Muhammad Hussein Al Amin	HU	7	8	X	9	7	7	X	7	7	7	X	14	14	15	X	14	14	15	X	15	14	14	X	9	8	7	X	7	8	7			
5	82236878655	Ni Kadeh Yucha 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	81217836464	Ricky Ardian 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	X			
7	85732166533	Shandy Syahindra	SY	14	15	15	X	9	8	X	7	7	7	X	14	15	15	X	14	14	15	X	9	8	X	15	15	15	X	7	7	7	X			
8	87895404982	Sherly Puspiha Maharani	SP	X	14	14	14	X	8	8	7	X	15	15	14	X	14	14	14	X	9	9	8	X	7	7	7	X	14	14	15	X	14			
9	85932239106	Yopylatul Mahmudah	YP	7	8	X	7	8	9	X	14	14	15	X	7	7	X	15	14	X	7	7	X	15	14	14	X	15	14	X	7	7	7			
10	81375354063	Zahra Amini Lubis	ZR	14	X	7	7	7	X	15	14	14	X	7	8	9	X	7	7	X	14	14	14	X	15	15	14	X	9	9	8	X				

Gambar 3. 3 Jadwal OJT Unit Passenger Services

Sumber: PT. Jas Unit Passenger Services

2. Unit Lost and Found

LOST AND FOUND OJT MONTHLY SCHEDULE																																				
PERIOD OCT'25																																				
NO	Name	Phone number	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	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			
TRAINEE																																				
1	Agustina Mei Mediara (Mei)	08214027013	X	8	15	13	X																										3	2		
2	Maria Aurelia Tuto (Aurel)	08122141005	15	13	X	8	15																										4	1		
3	Lenni Seprina Dr Tampubolon (Lenni)	08337022707	13	X	8	15	13																										4	1		
4	Emerensiana Eltris Bunga Mukin (Eltris)	08244101003	8	15	13	X	8																										4	1		
5	I Gusni Ngarah Pradiya Putra (Ngarah)	08214027004	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	23	8	
6	Komang Tyara Wulandari (Tyara)	08122101003	7	16	X	7	16	16	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	16	X	7	13	16	X	7	16	16	X	8	7	16	X	23	8		
7	Michael Suranta Slegu (Michael)	08522344009	13	16	X	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	16	X	7	8	16	X	7	16	13	X	7	16	16	23	8		
8	Muhammad Husein Al Amin (Husein)	08122202002	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 Yocha Aditya Maharani (Yocha)	08222070005	X	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	16	16	X	7	16	16	X	7	8	23	8	
10	Rizky Ardan Wijaya (Rizky)	08121702004	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 Syahinda (Shandy)	08221602003	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	Sherly Puspita Maharani (Sherly)	08220640002	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	Yoplahal Mahmudah (Yopy)	08522221006	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 Amini Lubis (Zahra)	08121204003	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 Sihotang (Esther)	08217470001							X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	16	X	7	7	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	19	7	
16	I Putu Dita Pradipta (Dita)	0854011400							8	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	8	16	X	8	16	16	X	7	8	16	X	8	8	16	X	19	7
17	Ni Putu Siska Oktadewi (Siska)	08750002002							13	16	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	8	16	X	8	16	X	X	8	16	16	X	8	16	19	7	
18	I Gede Berdesa Aria Harta	08122002004							16	13	16	X	7	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	8	8	16	X	8	16	X	X	8	19	7	
19	Ima Riananda (Ima)	08750002002																		10	8	13	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	12	4	
20	Gekwik	08122002004																		10	13	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	13	X	12	4

Gambar 3. 4 Jadwal OJT unit Lost and Found

Sumber: PT.Jas Unit Lost and Found

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Bagasi tercatat (checked baggage)

Berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Bagasi Tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan tentang Fasilitas Udara Nasional, maskapai bertanggung jawab atas kondisi bagasi sejak penyerahan hingga penerimaan kembali oleh penumpang.

Penanganan bagasi mencakup proses check-in, sorting, loading, transportasi di apron, unloading, hingga pengeluaran di conveyor kedatangan. Seluruh proses ini memiliki risiko benturan yang dapat menyebabkan kerusakan bagasi.

3.3.2 Kerusakan Bagasi (Damage Baggage)

Kerusakan bagasi dapat berupa goresan, retak, penyok, roda lepas, hingga pecah total. Kerusakan biasanya terjadi akibat:

jatuh dari conveyor yang curam, tertumpuk oleh bagasi berat lainnya, perilaku handling yang tidak sesuai SOP, dan minimnya fasilitas peredam benturan di titik rawan (Hardin, M. A., & Widagdo, D. 2024).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 disebutkan bahwa pengangkut yang mengoperasikan pesawat udara wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap kerusakan bagasi, untuk itu dalam hal ini maskapai sebagai pengoperasi harus memperhatikan proses penanganan bagasi untuk meminimalisir adanya kerusakan bagasi penumpang yang dapat menimbulkan ganti rugi yang mungkin berdampak pada finansial maskapai.

3.3.3 Cushion sebagai Alat Mitigasi Benturan

Cushion merupakan bantalan peredam benturan yang dipasang pada area rawan seperti ujung conveyor, titik turunan (*drop point*), dan area transfer bagasi. Fungsi cushion adalah mengurangi gaya benturan dan memperbesar waktu kontak saat bagasi jatuh, sehingga mengurangi risiko kerusakan.

Dalam praktik internasional, beberapa operator ground handling menggunakan anti-impact cushion, padded barriers, atau shock-absorbing mats sebagai upaya *engineering control* untuk meminimalkan kerusakan.

3.3.4 Standard Operating Procedure (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) adalah pedoman tertulis yang berisi langkah-langkah baku, jelas, dan terukur untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar hasilnya konsisten, aman, dan sesuai standar yang ditetapkan (Azza, Z. D., & Laksana, A. P. 2024). Dalam penanganan bagasi, SOP menjadi alat utama untuk mengurangi human error, memenuhi regulasi, serta membuktikan bahwa perusahaan telah melakukan upaya pencegahan kerusakan secara terdokumentasi.

SOP penggunaan cushion diperlukan karena:

IATA IGOM edisi 2024 (Chapter 5.7) mewajibkan adanya SOP tertulis untuk pemasangan, penggunaan, dan inspeksi harian semua impact reduction devices (termasuk cushion).

Regulasi nasional (PM 78/2017 dan KP 268/2021) mengharuskan ground handler memiliki prosedur pencegahan kerusakan bagasi.

SOP menjadi bukti due diligence jika terjadi klaim atau sanksi dari penumpang/regulator.

SOP yang baik pada dasarnya mencakup berbagai komponen penting, seperti tujuan, ruang lingkup, definisi istilah, langkah operasional, peran dan tanggung jawab, aspek keselamatan dan keamanan kerja, mekanisme monitoring, serta prosedur dokumentasi. Keberadaan komponen-komponen ini memastikan bahwa setiap proses operasional berjalan secara sistematis, terstandar, dan mudah dipahami oleh seluruh petugas.

Penerapan SOP yang efektif juga memberikan sejumlah manfaat nyata, antara lain menurunkan biaya klaim dan kompensasi akibat kerusakan bagasi, membuat proses penanganan lebih terukur serta mudah diawasi, dan memberikan perlindungan hukum bagi perusahaan karena telah memiliki acuan prosedur yang baku.

Dengan demikian, SOP tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga menjadi instrumen penghubung antara penggunaan peralatan—seperti cushion pelindung—dan perilaku petugas di lapangan. Hal ini memungkinkan tujuan utama penelitian, yaitu menurunkan tingkat kerusakan bagasi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dapat dicapai secara konsisten, terukur, dan berkelanjutan.

3.4 Permasalahan

Unit Ground Handling merupakan salah satu unit penting dalam operasional maskapai dan bandar udara, termasuk di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Salah satu proses krusial dalam unit ini adalah penanganan bagasi tercatat (checked baggage) pada tahap loading maupun unloading. Penanganan bagasi menjadi tahapan yang berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan maskapai dan tingkat kepuasan penumpang.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut, dijelaskan bahwa maskapai bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan, maupun keterlambatan bagasi tercatat. Hal ini berarti setiap kerusakan yang terjadi akibat proses penanganan operasional di darat menjadi tanggung jawab maskapai, sehingga diperlukan standar penanganan yang aman dan terukur untuk meminimalisir risiko kerusakan bagasi.

Untuk mendukung kegiatan operasional, beberapa maskapai bekerja sama dengan ground handling provider seperti PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) dalam menerapkan alat bantu seperti *cushion* atau bantalan pelindung. *Cushion* digunakan untuk melindungi bagasi dari benturan keras, terutama pada titik rawan seperti conveyor inclined, unloading dari pesawat, maupun saat bagasi dilempar oleh petugas. Namun demikian, tidak semua maskapai menerapkan prosedur penggunaan *cushion* secara konsisten karena belum adanya SOP yang baku dan terstandarisasi di tingkat bandara.

1. **Belum Tersedianya SOP Baku Penggunaan Cushion dalam Penanganan Bagasi**

Berdasarkan observasi selama pelaksanaan kegiatan di lapangan, penulis mengidentifikasi permasalahan utama terkait **ketidakteraturan penggunaan cushion** dalam penanganan bagasi pada beberapa maskapai. Meskipun beberapa maskapai telah bekerja sama dengan PT JAS untuk menggunakan cushion, sebagian maskapai lainnya **belum menerapkan prosedur tersebut** sehingga penanganan bagasi masih dilakukan secara manual tanpa perlindungan tambahan.

Ketidakkonsistenan ini berdampak pada meningkatnya *risk exposure* terhadap kerusakan bagasi, seperti body koper penyok, roda (wheel) atau handle patah, resleting rusak, casing retak akibat benturan pada conveyor maupun saat loading.

Selain itu, proses penanganan bagasi tanpa *cushion* lebih rentan menyebabkan benturan pada titik-titik kritis seperti pada area conveyor yang memiliki kemiringan curam, Kondisi ini menyebabkan kerusakan bagasi terjadi dalam frekuensi yang

cukup tinggi, terutama pada jam-jam sibuk (peak hour) ketika volume bagasi meningkat dan tekanan operasional lebih tinggi.

2. Ketidakkonsistenan Prosedur Penanganan Bagasi antar Maskapai

Walaupun secara regulasi maskapai bertanggung jawab atas kondisi bagasi tercatat, di lapangan ditemukan bahwa setiap maskapai menerapkan prosedur penanganan bagasi yang berbeda-beda. Beberapa maskapai telah memiliki SOP internal terkait penggunaan cushion, sedangkan maskapai lain belum mengadopsi alat pelindung sama sekali.

Perbedaan prosedur ini menghasilkan:

ketidakteraturan metode penanganan, kesenjangan kualitas layanan antar maskapai, meningkatnya angka klaim kerusakan bagasi pada maskapai yang tidak menerapkan cushion, ketidakpastian bagi petugas ground handling karena standar kerja tidak seragam. Ketiadaan standar di tingkat bandar udara juga menyulitkan operator ground handling untuk melakukan supervisi, karena setiap maskapai memiliki kebijakan berbeda tanpa panduan umum yang berlaku menyeluruh.

3. Desain Jalur Conveyor Belt dan Desain Cushion yang kurang memadai

Permasalahan kerusakan bagasi yang terjadi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada umumnya disebabkan oleh beberapa faktor yang saling berkaitan dalam proses operasional ground handling. Salah satu penyebab utama adalah desain jalur conveyor pada area kedatangan internasional yang memiliki posisi miring serta terdapat turunan curam sebelum bagasi mencapai conveyor utama. Kondisi ini menyebabkan koper meluncur dengan kecepatan lebih tinggi dari normal sehingga meningkatkan risiko benturan keras ketika koper jatuh ke permukaan conveyor. Benturan inilah yang kemudian berpotensi menimbulkan kerusakan seperti retak, penyok, atau patahnya roda dan handle koper.



Gambar 3. 5 Desain Conveyor belt pada area Baggage Claim di Kedatangan Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai

Sumber: Penulis (2025)

Faktor berikutnya adalah kualitas dan kondisi Cushion (bantalan peredam), di beberapa kasus, penanganan bagasi menggunakan cushion masih juga terdapat laporan adanya bagasi rusak, hal ini bisa terjadi akibat kerasnya benturan dan cushion masih belum efektif dalam meredam benturan tersebut, contohnya pada heavy baggage yang memiliki berat lebih dari 20 kilogram, tentunya benturan yang ditimbulkan menjadi lebih kuat, untuk itu desain cushion juga memerlukan pembaharuan untuk dapat meminimalisir dan menahan benturan dengan lebih baik bahkan untuk heavy baggage.



Gambar 3. 6 Desain Cushion (bantalan peredam)

Sumber: Penulis (2025)

Selain faktor fisik, ketidaksesuaian prosedur operasional terkait penggunaan cushion juga menjadi penyebab lain dari timbulnya kerusakan bagasi. Meskipun cushion telah tersedia sebagai alat bantu untuk meredam benturan di area turunan conveyor, implementasinya belum dilakukan secara konsisten. Di beberapa kondisi, jumlah cushion yang digunakan tidak memadai, atau petugas tidak menempatkan cushion pada posisi yang optimal sehingga fungsinya tidak maksimal. Hal ini menunjukkan adanya gap antara prosedur yang ditetapkan dan pelaksanaan di lapangan, serta perlunya evaluasi terhadap SOP yang berlaku.

Gambar 3.7 Data Kasus Bagasi Rusak Maskapai Qatar Airways dan Jetstar

Sumber: Penulis (2025)

Maskapai penerbangan jetstar dalam penanganan bagasi tidak menggunakan cushion menunjukkan adanya kasus bagasi rusak sebanyak 24 kasus yang mana menunjukkan banyak laporan yang terjadi di bulan november 2025, sementara maskapai Qatar Airways dalam penanganan bagasi menggunakan cushion menunjukkan adanya 30 laporan bagasi rusak, yang menunjukkan cukup banyak laporan bagasi rusak bahkan dengan penanganan menggunakan cushion.

Data tersebut menunjukkan penggunaan cushion pada penanganan bagasi tidak serta merta menghilangkan resiko kerusakan bagasi, kerusakan bagasi dapat disebabkan oleh beberapa faktor yakni kualitas dari bagasi, berat bagasi, penanganan sebelum memasuki area conveyor belt, dan benturan pada area turunan conveyor belt, untuk bagasi yang melebihi batas atau heavy baggage dapat menimbulkan benturan yang lebih keras, hal ini perlu ditangani dan diantisipasi

lebih baik lagi untuk meminimalisir benturan yang terjadi, salah satunya dengan menyesuaikan desain cushion agar lebih efektif dalam meredam benturan bahkan untuk heavy baggage

Secara keseluruhan, penyebab permasalahan kerusakan bagasi tidak hanya terletak pada satu aspek, melainkan hasil dari kombinasi faktor desain infrastruktur, desain cushion, dan ketidaksempurnaan standar operasional yang ada. Oleh karena itu, pengembangan SOP penggunaan cushion menjadi penting untuk memastikan mitigasi kerusakan bagasi dapat dilakukan secara lebih efektif, konsisten, dan terukur.

3.5 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi tingginya angka kerusakan bagasi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, diperlukan serangkaian langkah penyelesaian yang bersifat sistematis, terukur, dan dapat diterapkan pada seluruh maskapai serta unit ground handling. Penyelesaian ini tidak hanya berfokus pada perbaikan teknis di lapangan, tetapi juga pada penataan ulang sistem, peningkatan kompetensi petugas, serta pembentukan standar operasional yang baku dan seragam untuk seluruh pihak terkait. Berikut uraian penyelesaian yang dapat diterapkan.

1. Penyusunan dan Implementasi SOP Baku Penggunaan Cushion

Penyelesaian utama untuk mengatasi permasalahan adalah menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) baku terkait penggunaan cushion pada seluruh maskapai yang beroperasi di Bandara I Gusti Ngurah Rai. SOP tersebut harus dirancang berdasarkan analisis kebutuhan di lapangan dan mempertimbangkan titik-titik kritis pada jalur penanganan bagasi, terutama area conveyor inclined yang memiliki tingkat risiko benturan tinggi.

SOP ini harus mengatur secara rinci mengenai jenis cushion yang digunakan, metode penempatan cushion, prosedur pemeriksaan kondisi cushion harian oleh petugas, mekanisme pelaporan jika cushion rusak atau tidak sesuai standar. Dengan adanya SOP baku, seluruh petugas ground handling dari berbagai maskapai akan

memiliki pedoman kerja yang sama sehingga penggunaan cushion dapat dilakukan secara konsisten dan tepat.

2. Standardisasi Prosedur Penanganan Bagasi Antar Maskapai

Permasalahan ketidakkonsistenan antar maskapai perlu diselesaikan melalui penetapan standar penanganan bagasi tingkat bandara. Pihak otoritas bandar udara bersama ground handling provider seperti PT JAS harus merumuskan satu standar kerja yang wajib diterapkan oleh seluruh maskapai tanpa terkecuali.

Standardisasi ini mencakup penggunaan alat bantu seperti cushion pada area rawan, cara penanganan bagasi pada saat loading dan unloading, batas toleransi ketinggian jatuh (drop height) untuk koper, prosedur penanganan koper fragile, kewajiban pelabelan barang mudah pecah. Dengan prosedur yang seragam, kualitas layanan antar maskapai menjadi lebih merata, risiko kerusakan dapat ditekan, dan petugas tidak akan mengalami kebingungan akibat perbedaan kebijakan antar maskapai.

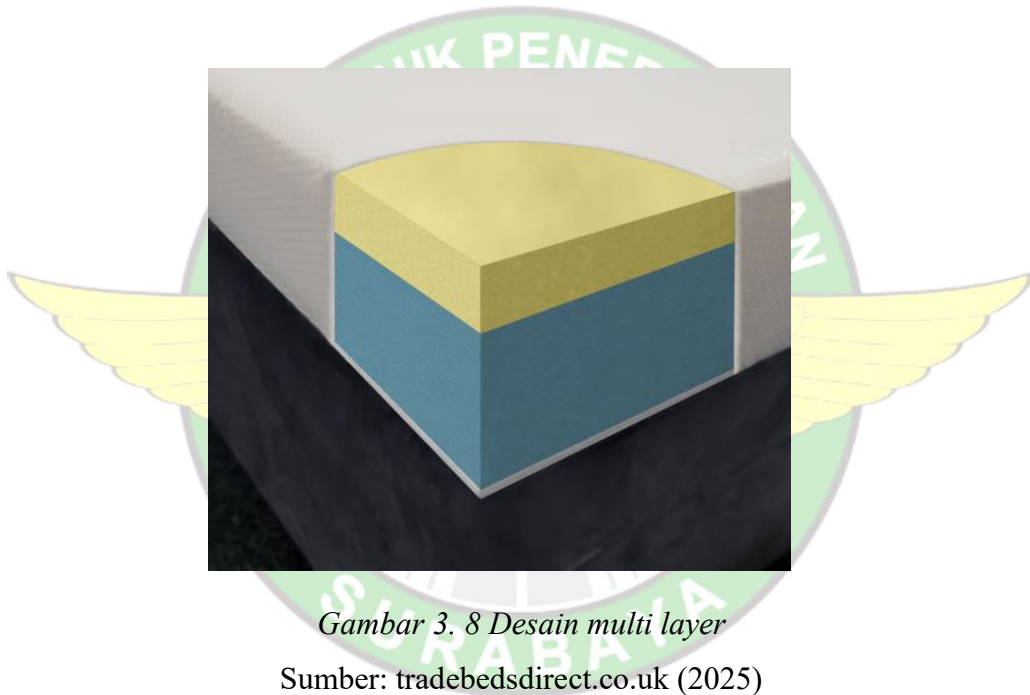
3. Optimalisasi Infrastruktur dan Penempatan Cushion pada Area Rawan

Mengacu pada penyebab fisik kerusakan, khususnya turunan curam pada conveyor kedatangan internasional, langkah penyelesaiannya adalah optimalisasi infrastruktur melalui penambahan alat peredam benturan tambahan. Langkah-langkah yang dapat dilakukan seperti memastikan cushion dipasang secara permanen atau semi-permanen pada titik turunan conveyor, menambah lapisan bantalan pada area landing bagasi untuk mengurangi benturan, melakukan evaluasi rekayasa teknis terhadap sudut kemiringan conveyor apabila memungkinkan.

Dengan penempatan cushion yang tepat dan dukungan alat bantu lain, gaya benturan pada koper saat meluncur dari conveyor dapat dikurangi sehingga kerusakan fisik dapat diminimalisir.

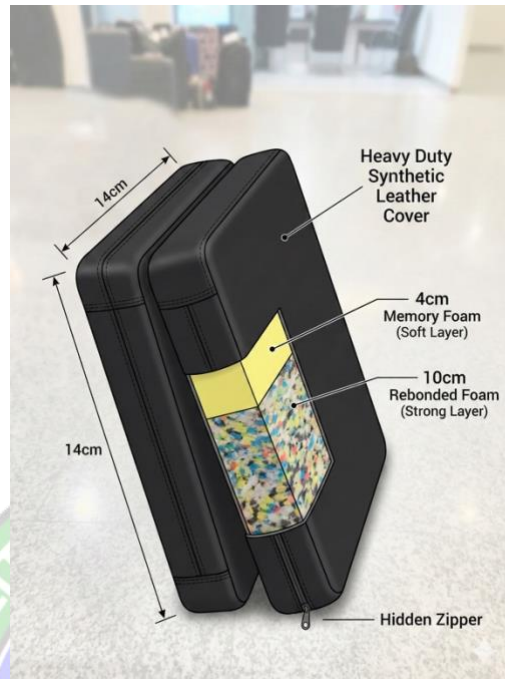
4. Pembaharuan Desain Cushion

Pembaharuan desain *cushion* pada area klaim bagasi bertujuan menurunkan tingkat kerusakan barang, termasuk pada *heavy baggage*, dengan pendekatan teknik yang terukur, pemilihan material berlapis yang mengoptimalkan penyebaran gaya benturan, serta modulasi ketebalan dan metode pemasangan yang mudah dibersihkan dan diganti. Di bawah ini disajikan rancangan rekomendasi teknis, alasan fungsional, dan langkah implementasi yang dapat digunakan, berdasarkan praktik-praktik terbaik yang umum diterapkan pada fasilitas bandara modern.



Desain berlapis (multi-layer), tujuan utama adalah menyerap energi benturan sekaligus mencegah penetrasi dan abrasi. Lapisan luar menggunakan bahan kulit sintetis untuk ketahanan terhadap goresan dan noda serta mempermudah pembersihan. Lapisan berikutnya berupa busa viskoelastik (*memory foam*) tipis (40-50 mm) yang berfungsi meratakan medan kontak dan mengurangi puncak gaya benturan. Di bawahnya ditempatkan lapisan busa *rebonded foam* (60-100 mm) yang menangani energi benturan berulang dan memberikan dukungan struktural.

Kombinasi ini menawarkan keseimbangan antara penyerapan energi dan daya tahan.



Gambar 3. 9 Desain Pembaharuan Cushion

Sumber: gemini AI (2025)

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Selama pelaksanaan kegiatan observasi dan analisis terkait proses penanganan bagasi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis memperoleh pemahaman nyata mengenai alur operasional ground handling serta berbagai tantangan yang dihadapi dalam menjaga kualitas layanan bagasi. Proses penanganan bagasi merupakan salah satu elemen penting dalam operasional maskapai maupun ground handling provider, karena berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan penumpang dan citra maskapai. Melalui kegiatan ini, penulis juga dapat mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh dalam bidang manajemen transportasi udara, khususnya terkait keselamatan, pelayanan, dan efisiensi operasional.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, ditemukan permasalahan utama berupa belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) baku terkait penggunaan *cushion* sebagai alat bantu perlindungan bagasi pada titik-titik rawan benturan, khususnya pada area conveyor kedatangan internasional yang memiliki turunan curam. Ketidadaan SOP ini menyebabkan implementasi cushion tidak berjalan konsisten antar maskapai, sehingga menimbulkan perbedaan kualitas penanganan dan meningkatkan potensi terjadinya kerusakan bagasi. Kondisi infrastruktur conveyor yang kurang ideal, ditambah dengan variasi kualitas koper penumpang, semakin memperbesar risiko kerusakan yang pada akhirnya menjadi tanggung jawab maskapai.

Sebagai solusi, diperlukan pengembangan SOP penggunaan cushion yang terstandarisasi di tingkat bandar udara, sehingga seluruh maskapai dan petugas ground handling dapat bekerja dengan panduan yang seragam, jelas, dan terukur. SOP ini mencakup penempatan cushion pada titik kritis, metode kerja petugas di area turunan conveyor, serta monitoring dan evaluasi berkala. Selain itu, peningkatan pelatihan petugas dan pengadaan desain cushion dengan kualitas yang lebih baik menjadi langkah pendukung yang penting untuk memastikan

implementasi SOP berjalan efektif.

Dengan adanya pengembangan SOP yang terstruktur dan penerapan operasional yang konsisten, diharapkan tingkat kerusakan bagasi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dapat ditekan secara signifikan. Langkah ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan terhadap penumpang, tetapi juga memperkuat keandalan operasional maskapai dan ground handling provider dalam menjalankan tanggung jawab sesuai ketentuan regulasi yang berlaku.

4.2 Saran

Agar pengembangan dan implementasi SOP penggunaan cushion dalam penanganan bagasi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dapat berjalan secara maksimal, maka diperlukan dukungan pengetahuan, koordinasi, serta kesiapan operasional dari seluruh pihak terkait. Adapun saran yang dapat diberikan kepada pihak pengelola bandara, ground handling, dan institusi pendidikan adalah sebagai berikut:

1. PT. Angkasa Pura I selaku pengelola Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai diharapkan meningkatkan koordinasi dengan perusahaan ground handling terkait pengaturan alur bagasi pada area baggage claim, terutama pada titik-titik rawan benturan. Hal ini bertujuan agar penggunaan cushion dapat dilakukan sesuai kebutuhan operasional dan mengurangi potensi kerusakan bagasi.

2. PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) dan perusahaan ground handling lainnya disarankan untuk menyusun dan mensosialisasikan SOP penggunaan cushion secara lebih komprehensif kepada seluruh petugas, termasuk aspek keselamatan kerja, standar posisi cushion, hingga evaluasi efektivitas penggunaannya. Pelatihan singkat sebelum bertugas juga dapat meningkatkan konsistensi pelaksanaan di lapangan.

3. Pihak bandara bersama ground handling perlu melakukan monitoring rutin terhadap tingkat kerusakan bagasi sebelum dan sesudah implementasi SOP

cushion, sehingga dapat diketahui efektivitasnya serta menjadi dasar perbaikan SOP secara berkala.

4. Politeknik Penerbangan Surabaya diharapkan membekali taruna dengan materi penanganan bagasi yang lebih aplikatif, termasuk pemahaman tentang karakteristik conveyor, titik rawan kerusakan bagasi, serta prosedur keselamatan kerja di area baggage handling. Pembekalan yang baik akan membantu taruna menerapkan ilmu secara maksimal saat OJT.

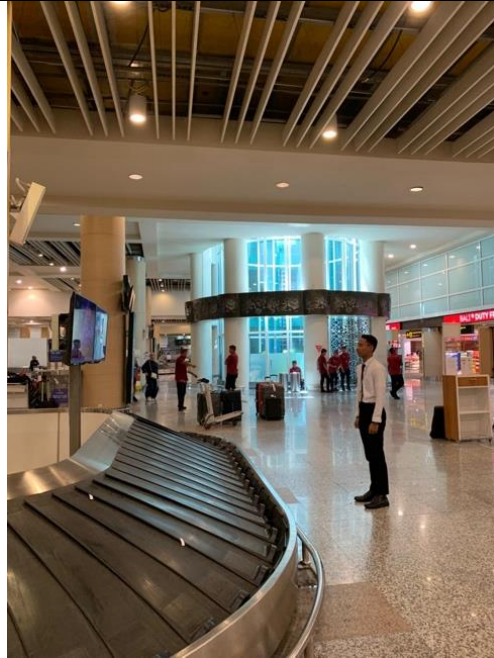


DAFTAR PUSTAKA

- Hardin, M. A., & Widagdo, D. (2024). Analisis Situational Awareness pada Petugas Lost and Found PT Kokapura Avia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (Study Literature). *Aerospace Engineering*, 1(4), 10-10.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. (2009).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. (2011).
- Azza, Z. D., & Laksana, A. P. (2024). Analisis Implementasi SOP Pasasi PT Jasa Angkasa Semesta dalam Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Economic Reviews Journal*, 3(3), 993-1008.



LAMPIRAN



Monitoring Belt



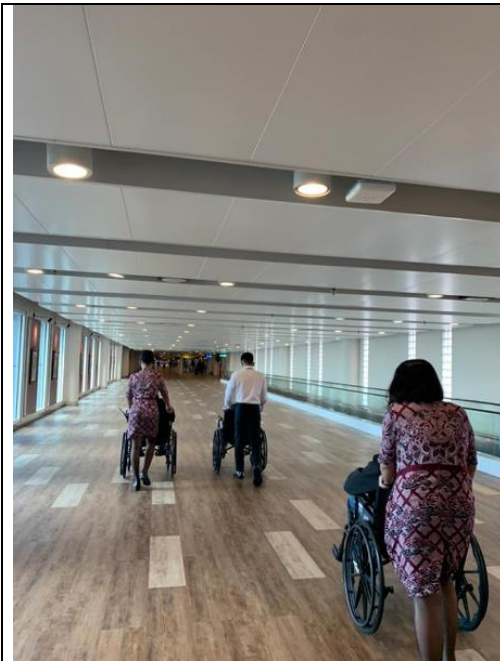
*Handling Bagasi Menggunakan
Cushion*



Pencatatan Bagasi Transfer



Penanganan Barang Temuan



Penanganan Penumpang Disabilitas



Collect International Arrival Card

