

**PERAN PETUGAS PT JAS *SERVICES* SEBAGAI
PENGHUBUNG INFORMASI BAGI PENUMPANG DENGAN
KEBUTUHAN KHUSUS DI AREA KEDATANGAN BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

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



Disusun Oleh :

**ANNISAH QOTRUNNADA PURWANTO
NIT. 30623004**

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

**PERAN PETUGAS PT JAS *SERVICES* SEBAGAI
PENGHUBUNG INFORMASI BAGI PENUMPANG DENGAN
KEBUTUHAN KHUSUS DI AREA KEDATANGAN BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

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



Disusun Oleh :

**ANNISAH QOTRUNNADA PURWANTO
NIT. 30623004**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

PERAN PETUGAS PT JAS SERVICES SEBAGAI PENGHUBUNG
INFORMASI BAGI PENUMPANG DENGAN KEBUTUHAN KHUSUS DI
AREA KEDATANGAN BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH
RAI

Oleh :

ANNISAH OOTRUNNADA PURWANTO
NIT. 30623004

Laporan *On The Job Training* telah diterima dan disahkan sebagai salah satu
syarat penilaian *On The Job Training*

Disetujui Oleh :

Supervisor



PUTU SENA KARYANTO
NIK. 02009525

Dosen Pembimbing



DEWI RATNA SARI, S.E.M.M.
NIP. 19690609 199303 2 002

Mengetahui,
Section Head Commercial Training



RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan *On The Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 25 bulan November tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua



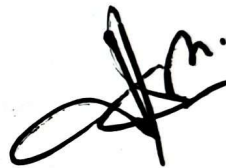
RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

Sekretaris



PUTU SENA KARYANTO
NIK. 02009525

Anggota



DEWI RATNA SARI, S.E.M.M.
NIP. 19690609 199303 2 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, serta menyusun laporan dengan judul “Peran Petugas PT JAS Services sebagai Penghubung Informasi bagi Penumpang dengan Kebutuhan Khusus di Area Kedatangan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai” sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX Politeknik Penerbangan Surabaya.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan selama pelaksanaan OJT dan penyusunan laporan ini.

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan arahan dalam pelaksanaan kegiatan OJT.
2. Bapak Muhammad Fachrul, selaku General Manager OPS East Area, yang telah memberikan persetujuan serta dukungan penuh terhadap pelaksanaan OJT di wilayah operasionalnya.
3. Bapak Adi Purnama, selaku Manager Terminal PT JAS Airport Services Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan OJT di lingkungan PT JAS.
4. Bapak Putu Sena Karyanto, selaku Supervisor Services PT JAS, yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan selama pelaksanaan kegiatan OJT.
5. Ibu Lady Slik Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara, yang senantiasa memberikan dukungan, arahan, dan motivasi kepada seluruh taruna.
6. Ibu Dewi Ratna Sari, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, nasihat, serta koreksi yang konstruktif dalam penyusunan laporan ini.

7. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Eko Purwantoro, S.T. dan Ibunda Yulianti, S.E., dan Alifah Zahra Maulida serta keluarga saya yang selalu memberikan kasih sayang, doa, semangat, serta dukungan moral dan materiil selama proses pendidikan dan pelaksanaan OJT.
8. Seluruh staf PT JAS Services dan Lost and Found, yang telah memberikan pengalaman berharga, bantuan, serta kerja sama yang baik selama penulis menjalani kegiatan OJT.
9. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Penerbangan Surabaya, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan dukungan selama masa perkuliahan.
10. Rekan-rekan Taruna Program Studi Manajemen Transportasi Udara, yang selalu saling mendukung, berbagi pengalaman, dan menjaga kebersamaan selama kegiatan berlangsung.
11. Semua pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan, motivasi, serta dukungan dalam penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan laporan ini di masa mendatang.

Bali, 25 November, 2025

Annisah Qotrunnada Purwanto
NIT.30623004

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat.....	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT	4
2.1 Sejarah Singkat.....	4
2.1.1 PT Jasa Angkasa Semesta	4
2.1.2 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai	6
2.2 Data Umum	8
2.3 Struktur Organisasi	9
2.3.1 Struktur Organisasi Lost and Found PT JAS DPS.....	10
2.3.2 Struktur Organisasi Services PT JAS DPS	10
BAB III PELAKSANAAN OJT	11
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	11
3.1.1 Wilayah Kerja	11
3.1.2 Prosedur Pelayanan	14
3.1.2.1 Prosedur Operasional Standar <i>Services</i>	14
3.1.2.2 Prosedur standar operasi unit <i>lost and found</i>	17
3.2 Jadwal OJT.....	20
3.2.1 Schedule OJT Services.....	20
3.2.2 Jadwal OJT Lost and Found.....	22
3.3 Tinjauan Teori	23
3.3.1 Bandar Udara	23
3.3.2 Pelayanan Jasa Transportasi Udara	24
3.3.3 Penumpang Berkebutuhan Khusus (<i>Passengers with Reduced Mobility/PRM</i>).....	25
3.3.4 Komunikasi dalam Pelayanan Penumpang	26
3.3.5 Bahasa Isyarat Dasar dalam Pelayanan Disabilitas Sensorik.....	26
3.3.6 Koordinasi Layanan di Bandar Udara.....	27
3.4 Permasalahan.....	28
3.4.1 Tantangan Penyampaian Informasi Digital kepada Penumpang Berkebutuhan Khusus di Area Kedatangan	28
3.4.2 Tantangan Pendampingan Komunikasi pada Proses <i>Visa on Arrival (VoA)</i>	29
3.4.3 Tantangan Disrupsi Informasi dan Keterbatasan Akses Komunikasi di Titik Penjemputan	31
3.5 Penyelesaian.....	32
BAB IV PENUTUP	39
4.1 Simpulan	39

4.2	Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA		42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT Jasa Angkasa Semesta.....	4
Gambar 2.2 Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai	6
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta	9
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Lost and Found PT JAS DPS.....	10
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Services dan Privia PT JAS DPS	10
Gambar 3.1 Office Services (Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025).....	12
Gambar 3.2 Office Baggage Services PT JAS DPS (Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025)	13
Gambar 3.3 Jadwal OJT Services Oktober 2025	20
Gambar 3.4 Jadwal Lost and Found OJT November 2025	22
Gambar 3.5 Tampilan Layar Komputer Khusus Pembuatan All Indonesia.....	29
Gambar 3.6 Pendampingan Penumpang di <i>Visa on Arrival</i> (Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025).....	30
Gambar 3.7 Pendampingan Penumpang hingga Area Penjemputan (Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2025).....	31
Gambar 3.8 Pembuatan <i>Arrival Card (E-Custom Declaration)</i>	33
(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025)	33
Gambar 3.9 Komunikasi dengan Pihak <i>Driver</i> Hotel Melalui <i>WhatsApp</i> (Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2025).....	36
Gambar 3.10 Rancangan <i>Quick-Aide Card</i> (Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025)	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Umum PT Jasa Angkasa Semesta	8
Tabel 3.1 Prosedur Operasional Standar Services PT JAS	14



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan lembaga pendidikan tinggi kedinasan di bawah naungan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia di bidang penerbangan. Sebagai institusi yang berorientasi pada profesionalitas dan kompetensi global, Politeknik Penerbangan Surabaya memiliki visi untuk menjadi lembaga pendidikan penerbangan kelas dunia yang mampu mencetak lulusan yang unggul, disiplin, serta memiliki daya saing tinggi di tingkat nasional maupun internasional.

Salah satu program studi yang ada di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah Manajemen Transportasi Udara (MTU). Program ini bertujuan untuk mencetak tenaga ahli yang memahami secara komprehensif tentang operasional, manajemen, serta pelayanan transportasi udara. Dalam mendukung proses pembelajaran yang berorientasi pada keseimbangan antara teori dan praktik, setiap taruna diwajibkan untuk mengikuti program OJT. Melalui kegiatan ini, taruna dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh di lingkungan kerja nyata dan memahami sistem operasional bandar udara secara langsung.

Pelaksanaan kegiatan OJT bagi penulis dilaksanakan di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS), sebuah perusahaan ground handling terkemuka yang menyediakan berbagai layanan penerbangan, termasuk pelayanan kepada penumpang berkebutuhan khusus (*special needs passengers*). PT JAS berperan penting dalam menjembatani komunikasi antara penumpang dengan berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan penerbangan, baik maskapai, otoritas bandara, maupun instansi pemerintah seperti imigrasi dan bea cukai.

Dalam pelaksanaannya, petugas services PT JAS memiliki tanggung jawab utama untuk memberikan asistensi dan memastikan kenyamanan penumpang dengan kebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas fisik, tuna netra, tuna rungu, lansia, ibu hamil, maupun penumpang dengan keterbatasan mobilitas.

Salah satu fungsi vital petugas adalah menjadi penghubung informasi (*information liaison*) antara penumpang dan seluruh tahapan proses kedatangan di bandara. Petugas tidak hanya membantu dalam proses fisik seperti pendorongan kursi roda, tetapi juga memberikan informasi penting yang berkaitan dengan prosedur imigrasi, pengambilan bagasi, dan pemeriksaan bea cukai.

Namun, berdasarkan hasil observasi selama kegiatan OJT di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, masih terdapat beberapa tantangan dalam penyampaian informasi kepada penumpang dengan kebutuhan khusus. Penumpang dengan keterbatasan penglihatan atau pendengaran sering kali mengalami kesulitan dalam memahami arahan visual dan audio yang umum digunakan di bandara. Dalam kondisi seperti ini, peran aktif petugas PT JAS Services menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa penumpang tetap mendapatkan pelayanan informasi yang jelas, aman, dan ramah.

Melalui pendekatan komunikasi interpersonal yang efektif, empati, serta pemahaman terhadap karakteristik setiap penumpang, petugas JAS berkontribusi besar dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang inklusif dan manusiawi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai peran petugas PT JAS Services sebagai penghubung informasi bagi penumpang dengan kebutuhan khusus di area kedatangan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas, kendala yang dihadapi dalam proses penyampaian informasi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus. Dengan demikian, laporan ini tidak hanya menjadi bentuk dokumentasi kegiatan OJT, tetapi juga dapat menjadi masukan yang konstruktif bagi peningkatan pelayanan di lingkungan PT JAS.

1.2 Maksud dan Manfaat

Pelaksanaan kegiatan *On The Job Training* ini bertujuan untuk:

1. Memahami secara menyeluruh tugas dan tanggung jawab petugas PT JAS Services dalam memberikan pelayanan serta menjadi penghubung informasi bagi penumpang dengan kebutuhan khusus di area kedatangan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
2. Mempelajari mekanisme operasional dan koordinasi antarunit kerja yang terlibat dalam pelayanan penumpang dengan kebutuhan khusus agar proses pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.
3. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi di lapangan, baik dalam hal komunikasi, fasilitas pendukung, maupun sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan penumpang dengan kebutuhan khusus.
4. Meningkatkan kemampuan dan kompetensi taruna dalam memahami sistem pelayanan penumpang di lingkungan bandar udara melalui pengalaman kerja langsung di lapangan.

Manfaat dari pelaksanaan *On The Job Training* ini adalah sebagai berikut:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan taruna mengenai proses pelayanan penumpang berkebutuhan khusus serta peran penting petugas PT JAS Services dalam mendukung kelancaran operasional di area kedatangan.
2. Mengembangkan keterampilan praktis dan analitis taruna dalam menghadapi situasi nyata di lapangan, khususnya dalam memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan sesuai dengan standar operasional.
3. Meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan bekerja sama dengan unit kerja lain di lingkungan bandar udara.
4. Memberikan pengalaman kerja langsung yang dapat dijadikan bekal untuk menghadapi dunia profesional di bidang transportasi udara setelah menyelesaikan pendidikan.

BAB II PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 PT Jasa Angkasa Semesta



Gambar 2.1 Logo PT Jasa Angkasa Semesta

PT Jasa Angkasa Semesta (*JAS Airport Services*) merupakan perusahaan perintis dan pemimpin pasar dalam industri jasa pendukung kebandarudaraan di Indonesia. Didirikan pada 8 Juni 1984, perusahaan ini merupakan hasil dari prakarsa strategis perusahaan patungan (*joint venture*) antara PT Indonesia Transport & Air Services (IATS) dan Singapore Airport Terminal Services (SATS). Tujuan utama pendiriannya adalah untuk menyediakan layanan penanganan pesawat terbang dengan standar internasional, bertepatan dengan peresmian operasional Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Sebuah tonggak penting dalam pengembangan bisnis terjadi pada tahun 2000, saat perusahaan mengakuisisi bisnis penanganan kargo dan pergudangan dari Cardig Air, sebuah langkah yang secara signifikan memperkuat portofolio layanan kargonya.

Memasuki era 2000-an, PT JAS melalui serangkaian proses restrukturisasi korporat yang fundamental. Pada tahun 2002, perusahaan melakukan divestasi saham di beberapa entitas, termasuk PT Jasapura Angkasa Boga dan PT JAS Aero-Engineering Services, kepada PT Cardig International. Pada bulan Juli di tahun yang sama, perusahaan berhasil mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Surabaya (BES) dan resmi berstatus sebagai perusahaan publik. Ekspansi bisnis berlanjut pada tahun 2003 melalui pendirian

kembali PT JAS Aero-Engineering Services, sebuah perusahaan patungan bersama Singapore Airlines Engineering yang berfokus pada bisnis pemeliharaan pesawat terbang (Maintenance, Repair, and Overhaul/MRO).

Struktur kepemilikan saham perusahaan mengalami perubahan yang cukup signifikan pada tahun-tahun berikutnya. Pada Februari 2004, SATS memperkuat posisinya dengan kepemilikan saham sebesar 49,79%. Puncaknya, pada tahun 2009, mayoritas saham perusahaan dialihkan kepada PT Cardig Aero Services Tbk (CAS Group). Perubahan tersebut kemudian diikuti oleh keputusan strategis perusahaan untuk kembali menjadi perusahaan tertutup (*go private*) dan menghentikan pencatatan sahamnya di Bursa Efek Indonesia (*delisting*) pada bulan Desember 2009. Perusahaan yang sebelumnya dikenal dengan nama PT Cardig Aero Services Tbk (CAS Group) tersebut kini telah berganti nama menjadi PT Cahaya Aero Services Tbk sebagai bagian dari transformasi identitas korporasi dan penyesuaian arah strategis perusahaan.

Meskipun tidak lagi berstatus sebagai perusahaan publik, PT JAS terus menunjukkan komitmen tinggi terhadap inovasi dan peningkatan kualitas layanan. Pada tahun 2019, perusahaan memperkuat layanan premiumnya dengan meresmikan lounge eksklusif di Bandara Internasional Kertajati. Pada tahun yang sama, perusahaan meluncurkan dua inovasi digital utama: aplikasi Cargo Mobile yang dirancang untuk memudahkan pelanggan melacak status kargo secara real-time, serta aplikasi *Airport Special Assistance* (ASA). Melalui aplikasi ASA, perusahaan bermitra dengan berbagai platform digital untuk menyediakan layanan terintegrasi, mulai dari asistensi pribadi, transportasi, hingga asuransi perjalanan bagi pengguna jasa bandara.

Hingga kini, PT JAS mempertahankan posisinya sebagai pemimpin pasar yang berlandaskan pada tiga pilar layanan utama:

Jasa Penanganan Darat (Ground Handling), Jasa Penanganan Kargo (Cargo Handling), dan Layanan Bantuan Khusus di Bandara (Airport Special Assistance). Reputasi perusahaan dalam hal mutu dan keselamatan secara konsisten diakui melalui perolehan sertifikasi *IATA Safety Audit for Ground Operations* (ISAGO), yang merupakan standar audit keselamatan tertinggi dalam industri penerbangan global.

2.1.2 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



Gambar 2.2 Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, yang menjadi lokasi utama operasional PT Jasa Angkasa Semesta di Bali, memiliki rekam jejak historis panjang yang merefleksikan pertumbuhan Bali sebagai destinasi pariwisata dunia. Sejarahnya bermula pada era kolonial, tepatnya pada tahun 1931, ketika Departement voor Luchtvaart (Departemen Penerbangan Hindia Belanda) mendirikan sebuah lapangan terbang sederhana di Desa Tuban. Fasilitas yang pada mulanya bernama Pelabuhan Udara Tuban ini hanya berupa sebuah landasan pacu rumput (*airstrip*) sepanjang 700 meter.

Perkembangan signifikan pertama terjadi pada masa pendudukan Jepang selama Perang Dunia II. Pasukan Jepang mengambil alih lapangan terbang tersebut dan meningkatkan

infrastrukturnya dengan membangun landasan pacu beton sepanjang 1.200 meter. Setelah kemerdekaan Indonesia, pada tahun 1949, bandara ini secara resmi diserahkan kepada pemerintah Indonesia dan pengelolaannya berada di bawah Djawatan Penerbangan Sipil. Seiring waktu, fasilitas terus ditingkatkan dengan pembangunan gedung terminal dan menara pengawas penerbangan untuk melayani penerbangan sipil yang mulai berkembang.

Tonggak sejarah yang paling transformatif terjadi pada periode 1963–1969. Atas prakarsa Presiden Soekarno untuk mendorong pariwisata Bali ke panggung internasional, sebuah proyek pengembangan berskala besar senilai 13 juta dolar AS diluncurkan. Proyek ini mencakup pekerjaan reklamasi pantai yang ambisius untuk memperpanjang landasan pacu sejauh 1.500 meter ke arah barat hingga menjorok ke laut. Hasilnya, panjang landasan pacu mencapai 2.700 meter, yang memungkinkannya didarati oleh pesawat jet modern seperti Douglas DC-8. Pada 1 Agustus 1968, Presiden Soeharto meresmikan terminal internasional yang baru sekaligus mengubah nama bandara menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai sebagai bentuk penghormatan kepada pahlawan nasional I Gusti Ngurah Rai.

Memasuki era modern, bandara ini terus mengalami ekspansi untuk mengimbangi lonjakan jumlah wisatawan. Pada tahun 1992, terminal domestik yang baru diresmikan, yang merupakan hasil pengembangan dari gedung terminal internasional lama. Puncak modernisasi terjadi menjelang penyelenggaraan Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) APEC pada tahun 2013. Sebuah terminal internasional baru yang megah dengan arsitektur khas Bali dibangun, sementara terminal internasional yang lama dialihfungsikan menjadi terminal domestik. Sejak saat itu, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai terus memantapkan posisinya sebagai gerbang udara tersibuk kedua di Indonesia, sebuah

infrastruktur vital yang menjadi cerminan perpaduan antara modernitas global dan identitas budaya Bali.

2.2 Data Umum

Tabel 2.1 Data Umum PT Jasa Angkasa Semesta

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT. Jasa Angkasa Semesta
Nama Komersial	JAS Airport Services
Tanggal Pendirian	8 Juni 1984
Tahun Beroperasi Komersial	Beroperasi sejak tahun 1984 di Bandara Internasional Soekarno-Hatta (CGK), kemudian berekspansi ke bandara-bandara utama lainnya, termasuk Denpasar (DPS).
Dasar Hukum Pendirian	Akta Pendirian Perusahaan Patungan (<i>Joint Venture</i>) antara PT Indonesia Transport & Air Services (IATS) dan Singapore Airport Terminal Services (SATS).
Maksud dan Tujuan	Menjalankan usaha di bidang jasa pendukung kebandarudaraan yang meliputi jasa penanganan darat (ground handling), kargo, dan layanan pendukung lainnya. Perusahaan bertujuan untuk menyediakan layanan berstandar internasional yang mengutamakan keselamatan, keamanan, dan efisiensi, serta mengoptimalkan sumber daya untuk menghasilkan jasa bermutu tinggi dan berdaya saing kuat guna meningkatkan nilai perusahaan.
Layanan Utama	1. Jasa Penanganan Darat (Ground Handling): Layanan penumpang, bagasi, dan operasional pesawat di sisi udara (ramp). 2. Jasa Penanganan Kargo (Cargo Handling): Penanganan kargo dan pos, termasuk pergudangan. 3. Layanan Bantuan Khusus (Airport Special Assistance): Lounge dan layanan meet & greet.
Jaringan Operasi Utama	Bandara Internasional Soekarno-Hatta (CGK), I Gusti Ngurah Rai (DPS), Juanda (SUB), Kualanamu (KNO), Halim Perdanakusuma (HLP), dan Kertajati (KJT).
Maskapai Mitra	Rute Internasional: Singapore Airlines, Qantas, Emirates, Cathay Pacific, EVA Air, Saudia, Qatar Airways, Malaysia Airlines, All Nippon Air-

	ways (ANA), Japan Airlines (JAL), Etihad Airways, KLM Royal Dutch Airlines, Turkish Airlines, dan lain-lain. Rute Domestik & Regional: AirAsia (Kargo), Pelita Air (Kargo), dan berbagai maskapai charter serta kargo lainnya.
Alamat Kantor Pusat	Soewarna Business Park Blok F1-6, Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten 19110, Indonesia.
Alamat Kantor Cabang (Denpasar)	Jl. Airport Ngurah Rai, Tuban – Kuta, Badung, Bali 80361.
Kontak Kantor Cabang (Denpasar)	Telepon: (0361) 9363217 Faksimile: (0361) 9363217 Email: info@ptjas.co.id Situs web: https://www.ptjas.co.id/

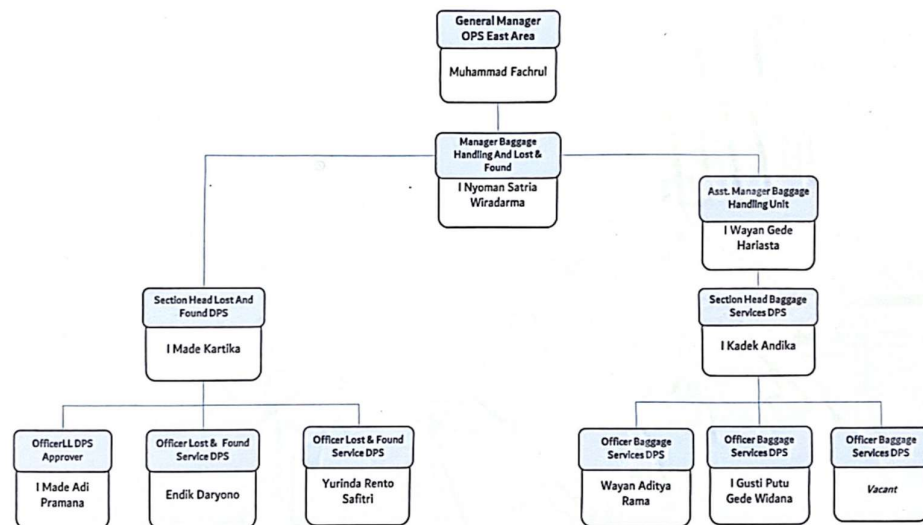
Sumber: Website PT Jasa Angkasa Semesta

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta

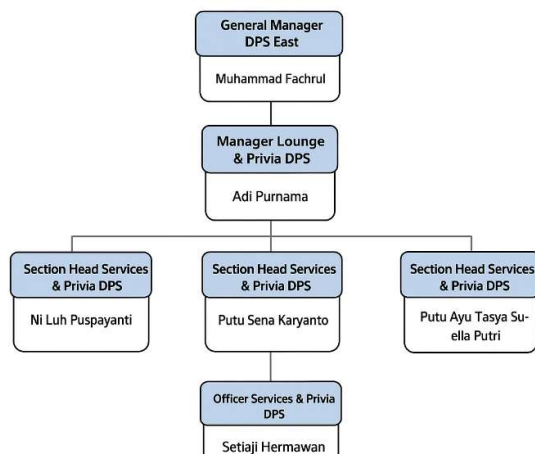
2.3.1 Struktur Organisasi Lost and Found PT JAS DPS



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Lost and Found PT JAS DPS

2.3.2 Struktur Organisasi Services PT JAS DPS

Organization Structure Services & Privia DPS



Gambar 2.5 Struktur Organisasi Services dan Privia PT JAS DPS

BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam pelaksanaan *On the Job Training*, taruna Program Diploma III Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan pada beberapa unit kerja di bawah koordinasi PT Jasa Angkasa Semesta yang beroperasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Denpasar, Bali. Program ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam memahami dan menerapkan teori yang telah diperoleh di perkuliahan ke dalam praktik operasional di lapangan. Melalui kegiatan ini, taruna diharapkan mampu mengembangkan keterampilan profesional, meningkatkan kedisiplinan kerja, serta memahami alur koordinasi antarunit dalam lingkungan bandar udara yang dinamis.

Adapun ruang lingkup pelaksanaan OJT meliputi dua unit utama, yaitu bagian *Services* dan bagian *Lost and Found*. Unit *Services* berperan dalam memberikan pelayanan langsung kepada penumpang, baik di area kedatangan maupun keberangkatan, termasuk penumpang dengan kebutuhan khusus yang memerlukan pendampingan. Sementara itu, unit *Lost and Found* bertanggung jawab terhadap penanganan bagasi penumpang yang hilang, tertunda, atau mengalami kerusakan. Kedua unit tersebut memiliki fungsi penting dalam menjaga kelancaran operasional serta mendukung terciptanya pelayanan yang optimal dan profesional di lingkungan PT JAS Airport Services.

3.1.1 Wilayah Kerja

Selama melaksanakan *On the Job Training* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, bersama PT Jasa Angkasa Semesta, taruna ditempatkan pada beberapa unit operasional yang memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan pelayanan penumpang dan penanganan bagasi. Kegiatan ini memberikan kesempatan bagi taruna untuk memahami secara langsung proses kerja

di lingkungan bandar udara, khususnya dalam bidang pelayanan penumpang dengan kebutuhan khusus serta sistem penanganan bagasi yang dilaksanakan secara profesional oleh PT JAS.

Adapun unit yang menjadi tempat pelaksanaan OJT meliputi:

1. Services



Gambar 3.1 Office Services
(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025)

Unit yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada penumpang di area kedatangan domestik dan internasional. Petugas pada unit ini bertugas untuk mendampingi penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti pengguna kursi roda (*WCHR*, *WCHS*, *WCHC*), penumpang lanjut usia, serta penumpang dengan keterbatasan pendengaran atau penglihatan. Selain itu, petugas juga memastikan seluruh proses kedatangan berlangsung tertib, aman, dan sesuai dengan prosedur standar pelayanan bandara, mulai dari penjemputan di *arrival gate* hingga pengantaran ke area penjemputan.

2. Baggage Services (Lost and Found)



Gambar 3.2 Office Baggage Services PT JAS DPS
(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025)

Unit yang bertanggung jawab terhadap penanganan permasalahan bagasi penumpang, seperti kehilangan, keterlambatan, atau kerusakan bagasi tercatat. Untuk penerbangan internasional, PT JAS menangani sejumlah maskapai besar seperti *Emirates (EK)*, *Qantas Airways (QF)*, *Singapore Airlines (SQ)*, *Cathay Pacific (CX)*, *Turkish Airlines (TK)*, *Etihad Airways (EY)*, *China Eastern (MU)*, *Virgin Australia (VA)*, dan *T'way Air (TW)*. Sementara itu, untuk penerbangan domestik, PT JAS melayani maskapai *Sriwijaya Air*, *NAM Air*, dan *TransNusa*.

Melalui pelaksanaan OJT di kedua unit tersebut, taruna memperoleh pengalaman nyata mengenai sistem pelayanan penumpang dan penanganan bagasi di lingkungan operasional bandar udara. Selain itu, taruna juga belajar memahami pentingnya kerja sama, koordinasi, serta profesionalisme dalam menjaga kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali.

3.1.2 Prosedur Pelayanan

3.1.2.1 Prosedur Operasional Standar *Services*

Tabel 3.1 Prosedur Operasional Standar *Services* PT JAS

Kategori Tugas	Rincian Tugas
Umum - Kedatangan (<i>Arrival</i>)	1. Memeriksa daftar <i>Special handling</i> (penumpang berkebutuhan khusus). 2. Memastikan kecukupan jumlah petugas melalui koordinasi dengan Leader on Duty. 3. Memeriksa ETA dan posisi parkir pesawat, termasuk kesiapan bus apabila tidak menggunakan aviobridge; wajib menggunakan safety vest. 4. Menyiapkan kursi roda (<i>WCHR/WCHS/WCHC</i>) sesuai daftar pada sistem serta menyediakan satu unit cadangan. 5. Menyiapkan perlengkapan pendukung seperti crew card, payung, handy talky, jas hujan, serta memeriksa fungsi lift jika diperlukan. 6. Mencatat seluruh layanan <i>Special handling</i> pada Checklist <i>Arrival</i> secara lengkap dan akurat
Umum Keberangkatan (<i>Departure</i>)	1. Mengikuti pre-flight briefing sebelum memulai tugas operasional. 2. Menyiapkan kursi roda (pemeriksaan kondisi fisik) sesuai data pada sistem/HT. 3. Memeriksa <i>gate</i> dan posisi parkir pesawat, termasuk kesiapan bus apabila tidak menggunakan aviobridge; wajib menggunakan safety vest. 4. Melakukan standby di area <i>check-in counter</i>. 5. Memastikan penumpang <i>WCHR</i> sudah berada di <i>gate</i> minimal 1 jam sebelum waktu boarding. 6. Mencatat seluruh <i>Special handling</i> pada Checklist <i>Departure</i>. 7. Memeriksa perencanaan <i>Special handling</i> untuk penerbangan berikutnya. 8. Memperbarui informasi jika terjadi delay atau pembatalan penerbangan. 9. Memeriksa <i>Special Arrival</i> dan memastikan keberadaan penumpang transit atau penanganan khusus lainnya
<i>WCHR/WCHS/WCHC</i> (Kursi Roda)	Kedatangan: 1. Memastikan formulir UM/YP terisi lengkap dan benar.

	2. Mengantar UM melalui CIQ (<i>escort</i> oleh petugas wanita) serta memastikan UM tidak dibiarkan tanpa pengawasan. 3. Melakukan <i>handover</i> formulir UM/YP kepada <i>cabin crew</i> dan mencatat nama penerima. 4. Untuk penerbangan maskapai NZ, menggunakan telepon genggam yang disediakan maskapai (baterai harus penuh). 5. Menyimpan dokumen UM/YP pada folder khusus di lemari penyimpanan UM. Keberangkatan: 1. Setelah pesawat mendarat dan aviobridge terpasang, petugas baru diperbolehkan mendekat untuk standby <i>WCHR</i>. 2. Memastikan kesesuaian <i>WCHR</i> dengan daftar/sistem; apabila belum tercatat, memberikan penjelasan kepada penumpang untuk menunggu proses pembaruan pada sistem. 3. Mengikuti SOP dalam penanganan tanjakan atau jalan menanjak. 4. Mendampingi proses CIQ (termasuk pemeriksaan <i>VOA</i>) hingga penumpang bertemu penjemput. 5. Memastikan penumpang telah mengisi Electronic Custom Declaration (ECD). 6. Untuk layanan <i>WCHC</i> pada kedatangan atau keberangkatan, wajib membawa <i>WCHC</i> sesuai prosedur.
UM (<i>Unaccompanied Minor</i>)/ YPTA	Keberangkatan: 1. Memastikan formulir UM/YP terisi lengkap dan benar. 2. Mengantar UM melalui CIQ (<i>escort</i> oleh petugas wanita) serta memastikan UM tidak dibiarkan tanpa pengawasan. 3. Melakukan <i>handover</i> formulir UM/YP kepada <i>cabin crew</i> dan mencatat nama penerima. 4. Untuk penerbangan maskapai NZ, menggunakan telepon genggam yang disediakan maskapai (baterai harus penuh). 5. Menyimpan dokumen UM/YP pada folder khusus di lemari penyimpanan UM.

	Kedatangan: 1. Memastikan seluruh dokumen diserahkan oleh awak kabin, lengkap termasuk dana untuk <i>VOA</i> jika diperlukan. 2. Mengantar UM melalui CIQ dan menyerahkan kepada penjemput setelah verifikasi identitas sesuai formulir. 3. Menginformasikan kepada maskapai bahwa layanan pendampingan UM telah selesai dan formulir telah diarsipkan.
MAAS Crew	1. Memastikan nama kru sesuai dengan daftar <i>GENDEC</i> melalui verifikasi satu per satu; menghubungi maskapai apabila terdapat perbedaan jumlah atau nama. 2. Mendampingi kru hingga ke area transportasi atau hotel yang ditentukan (misalnya maskapai EK, UK). 3. Memastikan petugas penjemput kru sudah berada di drop zone sebelum pesawat mendarat. 4. Menyiapkan crew card untuk proses verifikasi.
Transit/Transfer	1. Memeriksa data transit melalui check-in controller. 2. Memastikan surat transfer penerbangan telah dibuat maskapai dan diserahkan ke pihak Imigrasi. 3. Memastikan penumpang transit telah memiliki <i>boarding pass</i> dan bagasi check-through. Jika belum, penumpang harus melalui clearance atau dilakukan koordinasi dengan maskapai penerima. 4. Untuk transit lebih dari 8 jam di DPS, penumpang wajib melalui clearance (CIQ). 5. Membuat paging transit dan mengarahkan penumpang ke transfer desk. 6. Memastikan penumpang yang tidak memenuhi syarat <i>VOA</i> tidak memasuki area imigrasi (melalui paging khusus dengan nama).
NTL (Not to Land) / INAD	1. Menanyakan detail penolakan masuk dan alasannya. 2. Menginformasikan kepada flight controller atau staf check-in (jumlah penumpang, nomor kursi, dan status bagasi). 3. Memastikan penumpang memiliki tiket keluar dari DPS dan mengoordinasikannya dengan maskapai.

	4. Menghubungi pihak keamanan jika diperlukan pendampingan setelah menerima otoritas dari maskapai. 5. Memproses pengembalian dana <i>VOA</i> jika memenuhi syarat. 6. Setelah clearance Imigrasi, mendampingi penumpang ke <i>boarding gate</i> atau <i>holding room</i> (jika menginap). 7. Memastikan <i>boarding pass</i> dibuat dan bagasi diberi label sebelum keberangkatan berikutnya.
Assist Pax <i>Offload</i>	1. Jika penumpang sudah melapor di <i>gate</i>, mendampingi ke kantor Imigrasi keberangkatan untuk pembatalan stempel (stamp cancel). 2. Setelah pembatalan selesai, mendampingi penumpang ke <i>check-in counter</i> melalui SCP 2. 3. Meminta seluruh <i>boarding pass</i> dan <i>baggage claim tag</i>, kemudian menyerahkannya kepada staf check-in controller. 4. Mendampingi penumpang menuju transportasi ke drop zone apabila diperlukan. 5. Meminta laporan <i>offload</i> bagasi (LG <i>offload</i>) dan menyerahkannya kepada kantor Imigrasi keberangkatan. 6. Melengkapi Checklist <i>Departure</i> (nama, nomor kursi, alasan <i>offload</i>).

Sumber: Dokumen Internal PT JAS

3.1.2.2 Prosedur standar operasi unit *lost and found*

Unit *Lost and Found* atau Layanan Bagasi (*Baggage Service*) merupakan bagian dari operasional penanganan darat (*ground handling*) yang bertanggung jawab penuh terhadap penanganan semua bentuk bagasi salah penanganan (*mishandled baggage*) milik penumpang.

A. Klasifikasi Bagasi Salah Penanganan

Bagasi salah penanganan dikelompokkan menjadi tiga jenis utama yang memerlukan Prosedur Standar Operasi (PSO) penanganan spesifik:

1. *Missing/Delayed Baggage (AHL)*

Missing Baggage atau *Delayed Baggage* merujuk pada kondisi bagasi penumpang yang tidak tiba bersama penerbangan yang sama. Istilah ini merujuk pada kode standar industri penerbangan AHL (*Advise if Hold*). Penelusuran bagasi dalam kategori ini dilakukan dalam periode 1 hingga 14 hari sejak laporan dibuat.

2. *Damage dan Pilferage (DPR)*

Laporan ini dibuat untuk kasus kerusakan atau pencurian isi bagasi (DPR – *Damage and Pilferage Report*).

1. Kerusakan (*Damage*): Kondisi bagasi mengalami kerusakan fisik (ringan, sedang, atau berat) saat diterima di bandara tujuan.
2. Pencurian Isi (*Pilferage*): Kondisi bagasi diterima dalam keadaan rusak dengan sebagian atau seluruh isinya hilang. Dalam kasus ini, pengecekan isi bagasi wajib dilakukan di tempat pelaporan.

3. *On Hand Baggage (OHD)*

On Hand Baggage (OHD) merupakan bagasi yang ditemukan tanpa pemilik atau tanpa *tag* yang jelas, atau bagasi yang tidak diambil (*unclaimed baggage*) setelah tiba. Bagasi OHD yang tidak teridentifikasi harus segera dibuatkan laporan OHD dan dipindahkan ke ruang penyimpanan khusus (*storage room*).

B. Prosedur Penanganan Awal (Area Loker Pelayanan)

Penanganan awal dilakukan di area loket pelayanan (*counter area*) oleh Agen Layanan Bagasi melalui langkah-langkah berikut:

1. Penerimaan Penumpang: Menyambut penumpang dan memberikan layanan dengan sikap empati atas masalah bagasi yang terjadi.
2. Pembuatan Laporan: Agen wajib membuat Laporan Kejanggalan Properti (*Property Irregularity Report - PIR*) atas nama penumpang. PIR adalah dokumen resmi yang menjadi dasar penelusuran bagasi dan klaim kompensasi di masa mendatang.
3. Verifikasi Data: Pengumpulan data akurat untuk PIR, meliputi:
 - a. Identitas Penumpang (Nama, Kontak, Alamat Domisili Sementara)
 - b. Detail Penerbangan dan Rute
 - c. Nomor *Tag* Bagasi (*Baggage Tag Number*)
 - d. Deskripsi dan Ciri-Ciri Fisik Bagasi
 - e. Daftar Isi Bagasi (Wajib dicatat, terutama untuk kasus *Pilferage*).
4. Validasi Klaim: Untuk kasus DPR, agen memvalidasi klaim dengan membandingkan berat tas yang diterima dengan data berat yang tercatat di sistem maskapai.

C. Prosedur Penelusuran, Restorasi, dan Penyelesaian

Setelah laporan dibuat, unit *Lost and Found* melanjutkan dengan proses penelusuran dan penyelesaian:

1. Penelusuran (*Tracing*): Penelusuran bagasi hilang/tertunda (AHL) dilakukan melalui sistem pelacakan global seperti World Tracer dan komunikasi via *telex* atau surat elektronik dengan stasiun lain.
2. Pembaruan Status (*Update*): Staf secara berkala menghubungi penumpang untuk memberikan

pembaruan status bagasi (termasuk perkiraan waktu tiba atau konfirmasi bahwa bagasi masih dalam proses pelacakan).

- Restorasi (*Delivery*): Bagasi yang telah ditemukan wajib dikirimkan (*delivery*) kepada pemiliknya. Penumpang wajib menandatangani Formulir Pengakuan (*Acknowledgement Form*) sebagai bukti penerimaan bagasi.
- Penutupan *File* (*Close File*): *File* PIR di sistem (*World Tracer*) atau manual ditutup setelah bagasi dipastikan diterima dan diverifikasi oleh pemilik.
- Klaim Kompensasi: Apabila bagasi tidak ditemukan setelah 14 hari terhitung sejak laporan dibuat, penumpang berhak mengajukan Formulir Klaim Bagasi (*Baggage Claim Form* - BCF). Proses klaim selanjutnya ditangani oleh maskapai hingga diterbitkannya Pembayaran Akhir (*Final Settlement*) atau Kompensasi Kerusakan (*Final Payment for Damage*).

3.2 Jadwal OJT

3.2.1 Schedule OJT Services

			SCHEDULE OJT SERVICES OKTOBER 2025																																									
SCHEDULE OJT POLTEKBIANG SURABAYA			No TLP			SSGN			29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
NO	NAME																																											
1	Agusanto Br Depari	085763215913	DA	9	8	X	15	14	11	X	15	14	X	9	7	7	X	15	14	X	9	8	7	X	10	9	X	14	14	X	11	9	7	X	11	10								
2	Ananda Christian Blantoro	081247651028	CA	9	14	X	14	11	X	7	7	9	X	8	7	X	15	14	11	X	9	8	X	9	7	7	X	15	14	X	11	10	X	14	14	X								
3	Angga Pratama Widjontoro	085728625009	PW	9	X	9	7	X	15	14	11	X	14	14	11	X	7	8	X	11	10	X	15	14	X	9	8	X	15	11	10	X	15	14	X	9								
4	Anisah Qofurumada Purwanto	81258740734	AP	9	14	X	7	7	7	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	11	X	9	8	X	15	14	11	X	9	8	X	14	11	X	7	7								
5	Arifny Padliatun Amies	85708846134	AA	9	11	10	X	9	X	15	14	X	7	7	X	15	14	X	11	X	9	8	7	X	9	8	X	14	11	X	15	14	X	9										
6	Desak Putu Nyma Sashid Anuthea	081236370365	PN	9	7	8	X	11	9	X	7	7	X	9	8	X	7	9	8	X	9	8	7	X	14	14	X	7	7	X	9	11	X	11	X									
7	Dewi Khairani Br Sembiring	81212500944	DK	9	14	X	8	7	X	15	14	X	15	14	X	11	9	7	X	15	14	X	11	9	10	X	7	7	X	14	14	10	X	7										
8	Dian Wibazari Sihahan	081269909118	DV	9	15	11	X	9	7	X	9	7	7	X	9	7	X	11	9	X	9	8	X	15	14	X	9	8	X	7	7	X	15	14	X	11								
9	Dina Kahma Alsyah	08571424667	MA	9	7	X	8	X	15	14	10	X	9	8	7	X	15	14	X	11	10	X	9	7	X	15	14	X	9	7	X	14	10	X	11									
10	Egita Cahya Alhufim	81254270071	CA	9	7	X	X	14	14	X	8	9	7	X	14	11	9	X	14	14	X	15	14	X	11	10	X	7	7	X	15	14	X	7										
11	Engel Santika Furba	82261913356	SP	9	9	X	15	14	11	X	9	7	X	9	7	X	15	14	11	X	11	9	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	X	9	7									
12	Fahriuslma Ananda	82146386929	FA	9	X	14	11	10	X	15	14	X	9	8	7	X	14	11	X	15	14	X	9	8	7	X	11	9	7	X	15	14	X	8										
13	Firman Naufal Ramadhan	89508099361	NR	9	14	X	7	7	7	X	14	14	11	X	15	14	X	9	8	7	X	7	7	X	14	11	X	15	11	10	X	7	7	X	9	7								
14	Gailly Jami Amelia Putri	085157457311	JA	9	7	X	8	7	X	15	14	11	X	9	7	X	15	14	14	X	11	8	X	9	8	X	14	14	X	7	7	X	15	14	X	9								
15																																												
1. Please be online 15 minutes before the schedule for preparation and briefing (15). 2. Schedule subject to change based on operational need and approval. 3. Change shift, off, call should be submitted and approved by supervisor and report to CEO as president. 4. 15% penalty for absence specific on duty on the latest 15:00 PM on the before duty for morning shift, 10% on before duty for afternoon and evening shift. 5. All Employee must comply with administrative regulation and may not be late to the company in 2025																																												
Acknowledgment by:																																												
Prepared by:																																												
Poli Sena Karyanto																																												
Manager Terminal																																												

1. Please be at the office 15 minutes prior the schedule for preparation and briefing.
 2. Schedule subject to change depend on operational need and reason.
 3. Change shift - day off should be under acknowledge and approve by superior and report on HR as procedure.
 4. This system for inform superior on duty or the latest 1100 PM one day before duty for evening shift, do know before duty for afternoon and evening shift.
 5. All Employees must comply with applicable regulation and may not ask the admin to do changes in HR.

Acknowledge by:

Prepared By:

Manager Terminal
Adi Purnama

Putu Sema Karyanto

Gambar 3.3 Jadwal OJT Services Oktober 2025

Kegiatan *On the Job Training* bagi Taruna Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya dilaksanakan selama satu bulan penuh pada Oktober 2025 di bawah pengawasan PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services, yang beroperasi di area kedatangan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Kegiatan ini merupakan bagian dari proses pembelajaran praktik lapangan untuk memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam memahami sistem pelayanan penumpang di lingkungan kebandarudaraan, khususnya bagi penumpang dengan kebutuhan khusus (*special handling passengers*).

Pelaksanaan OJT di unit Services menerapkan sistem kerja bergilir (*shift system*) dengan durasi kerja selama sembilan jam per hari, termasuk waktu istirahat. Adapun pembagian waktu kerja ditetapkan secara bervariasi menyesuaikan dengan kebutuhan operasional, yaitu dimulai pada pukul 07.00, 08.00, 09.00, 10.00, 11.00, 13.00, 14.00, dan 15.00 WITA. Pengaturan jadwal tersebut bertujuan untuk memastikan pelayanan kepada penumpang tetap optimal sepanjang hari, terutama pada jam-jam sibuk kedatangan pesawat internasional dan domestik.

Sistem penjadwalan ini disusun langsung oleh pihak PT JAS Airport Services dengan mempertimbangkan volume penerbangan, jumlah penumpang, serta kebutuhan tenaga operasional pada setiap sif. Selain itu, diterapkan rotasi penugasan mingguan, di mana setiap taruna akan berpindah waktu kerja dan posisi tugas secara bergilir. Tujuannya adalah agar taruna memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai pola pelayanan di berbagai kondisi operasional, baik saat lalu lintas penumpang padat maupun saat kondisi relatif tenang.

Selama pelaksanaan OJT, para taruna juga diberikan hari libur (*off day*) yang diatur secara bergiliran guna menjaga keseimbangan antara produktivitas dan kebugaran fisik. Keseluruhan proses penjadwalan dan pengawasan kegiatan OJT di unit Services berada di bawah tanggung

jawab Bapak Putu Sena Karyanto selaku Supervisor PT JAS Services, serta telah disetujui oleh Bapak Adi Purnama selaku Manager Terminal. Dengan sistem penjadwalan yang terstruktur ini, diharapkan para taruna mampu mengembangkan sikap disiplin, tanggung jawab, serta keterampilan profesional dalam memberikan pelayanan prima kepada penumpang di area kedatangan, terutama bagi penumpang dengan kebutuhan khusus.

3.2.2 Jadwal OJT Lost and Found

LOST AND FOUND OJT MONTHLY SCHEDULE
PERIOD NOV'25

NO	Name	Phone number	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	work days	OFF
			SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU		
TRAINER																																		
1	Ester Arta Sihantang (Ester)	0822573861	13	16	X	8	16	X	8	7	8	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	13	16	X	8	16	13	X	8	16	16	4	8
2	I Putu Dito Pradipto (Dito)	085689866	13	16	X	7	16	13	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	13	8	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	4	8
3	Ni Putu Siska Oktadewi (Siska)	0877080542	X	7	16	X	8	7	8	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	X	7	8	8	16	X	8	8	16	13	X	X	3	8
4	I Gede Bendesa Arie Huta (Bendesa)	0820908264	13	X	13	16	X	8																								2	2	
5	Ima Ramanda (Ima)	0879030884	13	X	7	8	7	16	X	X	7	16	13	X	13	16	13	X	7	7	16	X	13	16	X	7	7	16	X	13	8	22	8	
6	Gelewik	0828301066	7	X	8	16	X	8	16	13	X	7	13	13	X	7	7	16	X	13	13	16	X	7	7	16	X	13	13	16	X	8	22	8
7	Agusanto B Depari	0870211813	16	X	8	16	16	X	8	8	16	X	8	16	X	8	16	13	X	7	7	16	X	7	16	X	8	16	16	X	8	21	8	
8	Aranda Christian Rambaro	0824581828	X	8	16	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	X	7	16	13	X	7	16	20	8	
9	Angga Pratama Widyantoro	0822882828	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	16	X	8	13	16	X	16	13	X	7	16	16	X	7	8	16	X	21	8		
10	Ariwah Gubunada Purwanto	0820198234	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	16	16	X	8	8	16	X	X	8	16	X	8	7	16	X	7	16	13	21	8		
11	Ariwng Pratama Ariska	0870984824	8	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	16	X	X	7	13	16	X	X	8	16	16	X	8	16	16	X	7	20	8	
12	Dewak Putu Nerya SasaHi	0820215885	X	7	13	X	7	13	16	X	7	8	13	X	7	8	X	7	7	8	X	7	13	X	13	13	X	X	7	16	20	8		
13	Dewi Khairani B Sembiring	0820788844	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	X	8	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	21	8	
14	Dian Vitasari Stahan	0828580888	16	13	X	7	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	X	7	8	13	X	X	7	16	21	8	
15	Dina Rahma Alsyah	0827402887	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	8	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	X	X	7	16	13	X	8	20	8	
16	Elga Cakra Alhafidh	0824488881	7	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	16	21	8	
17	Engel Sandika Purba	0828911235	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	16	13	X	21	8	
18	Fahreza Andana	0824638888	8	8	16	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	8	8	16	X	X	16	13	X	7	16	13	21	8	
19	Firman Nazari Ramadhan	0828888881	X	16	16	X	8	16	13	X	X	8	16	X	7	16	16	X	8	13	13	X	7	13	8	X	8	16	13	X	7	20	8	
20	Galih Ioni Amelia Putri	0821524223	8	8	16	X	X	8	16	13	X	8	16	13	X	7	8	16	X	7	16	16	X	8	16	X	X	7	16	16	X	20	8	

Gambar 3.4 Jadwal Lost and Found OJT November 2025

Pelaksanaan kegiatan *On the Job Training (OJT)* di unit Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) dilaksanakan selama periode 1–30 November 2025 di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Kegiatan ini diikuti oleh taruna Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya yang ditempatkan secara bergilir sesuai dengan kebutuhan operasional di lapangan. Jadwal penempatan disusun oleh pihak Supervisor Lost and Found agar setiap peserta memperoleh pengalaman yang merata dalam melaksanakan tugas pelayanan bagasi.

Pelaksanaan kegiatan di unit Lost and Found menggunakan sistem kerja bergilir (*shift system*) yang terdiri atas empat waktu kerja, yaitu shift pagi (pukul 07.00–15.00 WITA), shift siang (pukul 08.00–16.00 WITA), shift tengah (pukul 13.00–21.00 WITA), dan shift sore/malam

(pukul 16.00–24.00 WITA). Setiap taruna menjalani waktu kerja selama delapan jam per hari, menyesuaikan dengan jam operasional bandara yang berlangsung selama 24 jam penuh. Pengaturan jadwal ini bertujuan untuk memastikan kegiatan operasional penanganan bagasi, termasuk layanan terhadap penumpang dengan kebutuhan khusus, dapat berjalan dengan optimal di setiap waktu.

Dalam satu bulan pelaksanaan, setiap peserta menjalani rata-rata 20 hingga 22 hari kerja dengan delapan hari libur (off day) yang diatur secara bergilir. Penjadwalan tersebut memperhatikan keseimbangan antara kebutuhan operasional dan waktu istirahat peserta agar efektivitas kerja tetap terjaga. Seluruh jadwal *OJT* ini berada di bawah pengawasan Bapak I Made Karsia selaku Supervisor Lost and Found serta berada dalam koordinasi Bapak Adi Purnama selaku Manager Terminal PT JAS Services.

Melalui penerapan sistem kerja yang terstruktur dan disiplin, para taruna diharapkan mampu memahami pola kerja profesional di lingkungan kebandarudaraan, beradaptasi dengan dinamika operasional 24 jam, serta meningkatkan kemampuan komunikasi dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, khususnya dalam bidang penanganan bagasi.

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Bandar Udara

Bandar udara merupakan kawasan yang dirancang secara khusus untuk menunjang kegiatan penerbangan, baik yang berkaitan dengan kedatangan, keberangkatan, maupun pergerakan pesawat udara di permukaan. Menurut *Annex 14 "Aerodrome", Vol 1 (Edisi 8 2018)*, “A defined area on land or water (including any buildings, installations and equipment) intended to be used either wholly or in part for the arrival, departure and surface movement of air-

craft.”(ICAO, 2018). Definisi ini menegaskan bahwa bandar udara tidak hanya terbatas pada landasan pacu, tetapi juga meliputi berbagai fasilitas penunjang yang memastikan operasi penerbangan dapat berlangsung secara aman, teratur, dan efisien.

Di sisi lain, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan memberikan definisi yang lebih luas. Dalam regulasi tersebut, bandar udara dinyatakan sebagai kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas tertentu yang digunakan sebagai lokasi pesawat udara untuk mendarat dan lepas landas, menaikkan dan menurunkan penumpang, melakukan kegiatan bongkar muat barang, serta menjadi titik perpindahan antarmoda transportasi. Kawasan ini wajib dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, fasilitas pokok, serta fasilitas penunjang lainnya guna mendukung kelancaran penyelenggaraan transportasi udara nasional. Definisi tersebut memperlihatkan bahwa fungsi bandar udara tidak hanya sebagai titik operasi pesawat udara, tetapi juga sebagai simpul transportasi yang memiliki peran strategis dalam mendukung konektivitas, mobilitas masyarakat, dan kegiatan ekonomi.

3.3.2 Pelayanan Jasa Transportasi Udara

Pelayanan dalam transportasi udara merupakan rangkaian aktivitas yang diberikan kepada penumpang untuk memastikan keamanan, kenyamanan, dan kelancaran perjalanan. Pelayanan jasa ditandai oleh karakteristik *intangibility* (tidak berwujud), *variability* (bervariasi), *inseparability* (tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa), dan *perishability* (tidak dapat disimpan) (Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2018). Dalam konteks bandar udara, pelayanan yang diberikan kepada penumpang harus memenuhi standar operasional agar dapat menciptakan pengalaman perjalanan yang positif.

International Air Transport Association (IATA) menekankan bahwa kualitas pelayanan di bandara mencakup aspek *service efficiency*, kecepatan proses, ketepatan informasi, serta kemampuan petugas dalam menangani penumpang dengan beragam kebutuhan. Pelayanan yang baik menjadi komponen penting dalam menjaga citra perusahaan ground handling dan maskapai yang dilayaninya.

3.3.3 Penumpang Berkebutuhan Khusus (*Passengers with Reduced Mobility/PRM*)

Passengers with Reduced Mobility (PRM) sebagai penumpang yang memiliki keterbatasan mobilitas, sensorik, atau kemampuan berkomunikasi, sehingga memerlukan bantuan selama proses perjalanan di bandara maupun selama berada di pesawat (*IATA, 2023*). Kategori PRM yang paling umum adalah *WCHR*, *WCHS*, *WCHC*, *DPNA*, *UM/YPTA*, dan *MEDA* sesuai standar maskapai.

Menurut *ICAO Annex 9*, pelayanan terhadap PRM harus dilakukan dengan prinsip keselamatan (*safety*), penghormatan martabat manusia (*dignity*), dan tanpa diskriminasi. Setiap petugas diwajibkan memahami prosedur asistensi sejak kedatangan, pemeriksaan imigrasi, pengambilan bagasi, hingga penyerahan kepada pihak penjemput.

Dengan meningkatnya jumlah PRM pada bandara-bandar udara internasional, kemampuan komunikasi, empati, dan pemahaman prosedur operasional menjadi kompetensi yang sangat penting bagi petugas layanan.

3.3.4 Komunikasi dalam Pelayanan Penumpang

Komunikasi efektif merupakan komponen dasar dalam proses pelayanan jasa. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari pengirim kepada penerima melalui saluran tertentu dengan tujuan mencapai pemahaman bersama (*Devito, 2016*). Dalam konteks pelayanan di bandara, komunikasi diperlukan untuk memberikan informasi, instruksi, dan pendampingan kepada penumpang.

Pelayanan kepada penumpang internasional menuntut petugas memiliki kemampuan komunikasi verbal dalam bahasa asing, terutama Bahasa Inggris. Selain itu, komunikasi nonverbal seperti bahasa tubuh, gestur, ekspresi wajah, dan tulisan sering digunakan sebagai alternatif dalam kondisi tertentu.

Petugas layanan bandara harus mampu mengombinasikan komunikasi verbal dan nonverbal secara tepat agar pesan dapat diterima dengan jelas, terutama ketika menghadapi penumpang tunarungu atau penumpang yang tidak mampu berkomunikasi secara verbal.

3.3.5 Bahasa Isyarat Dasar dalam Pelayanan Disabilitas Sensorik

Bahasa isyarat merupakan sarana komunikasi utama bagi individu tunarungu dan tunawicara. *American Sign Language* (ASL) maupun Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo) digunakan sebagai alat komunikasi yang memiliki struktur gramatika tersendiri.

Bahasa isyarat tidak hanya berupa gerakan tangan semata, tetapi merupakan suatu sistem bahasa yang utuh dan memerlukan pembelajaran khusus agar dapat digunakan secara efektif (*Humphries, Padden, & Ladd, 2019*).

Pada lingkungan pelayanan publik seperti bandar udara, penerapan pelatihan dasar bahasa isyarat sangat dianjurkan untuk

meningkatkan kualitas interaksi dengan penumpang penyandang disabilitas sensorik. Pelatihan dasar mencakup:

- a. Pengenalan gestur umum,
- b. Tanda arah dan instruksi dasar,
- c. Komunikasi empatik,
- d. Penggunaan tulisan sebagai pelengkap.

Ketiadaan kompetensi ini dapat menurunkan efektivitas pelayanan serta menimbulkan kesalahpahaman dalam penyampaian informasi penting

3.3.6 Koordinasi Layanan di Bandar Udara

Koordinasi merupakan proses pengaturan aktivitas antarindividu atau antardivisi untuk mencapai tujuan bersama. Koordinasi operasional diperlukan dalam lingkungan kerja yang dinamis seperti bandar udara, karena setiap unit saling bergantung (Mintzberg, 2013).

Dalam pelayanan ground handling, koordinasi dilakukan antara:

- a. Petugas services,
- b. *Flight control*,
- c. *Apron movement control*,
- d. Check-in staff,
- e. Maskapai,
- f. Imigrasi dan keamanan bandara.

Komunikasi cepat melalui handy talky, aplikasi pesan, dan briefing operasional diperlukan agar pelayanan PRM dapat dilakukan tepat waktu dan tepat prosedur. Tanpa koordinasi yang baik, potensi keterlambatan layanan, penumpukan penumpang, atau miskomunikasi dapat terjadi.

3.4 Permasalahan

3.4.1 Tantangan Penyampaian Informasi Digital kepada Penumpang Berkebutuhan Khusus di Area Kedatangan

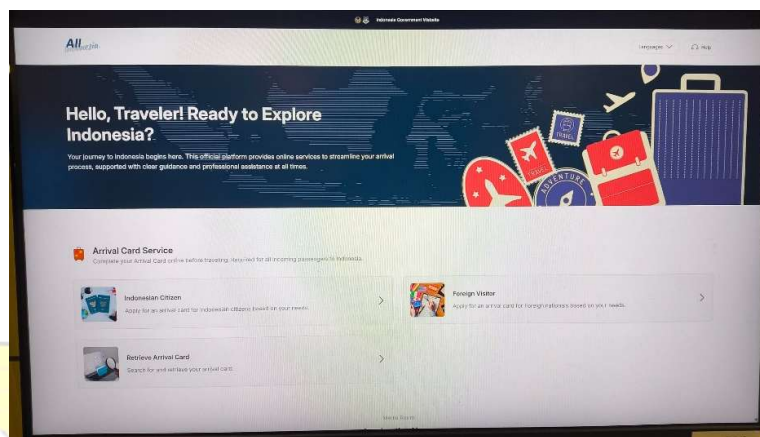
Peran petugas PT JAS Services sebagai penghubung informasi tidak hanya terbatas pada pendampingan fisik, tetapi juga sangat diperlukan dalam proses penyampaian informasi berbasis digital yang sudah diterapkan pada prosedur kedatangan penumpang internasional di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Salah satu fase pelayanan yang sering menjadi hambatan bagi penumpang dengan keterbatasan mobilitas (*Passengers with Reduced Mobility/PRM*) adalah proses pengisian *Electronic Custom Declaration (E-CD)* sebelum memasuki area Bea Cukai. Penulis menemukan bahwa tidak semua PRM mampu beradaptasi dengan teknologi tersebut secara mandiri. Kendala yang ditemui meliputi keterbatasan kemampuan membaca teks pada layar komputer, kurangnya pengetahuan mengenai istilah kepabeanan dalam Bahasa Inggris, serta kesulitan menggunakan perangkat teknologi seperti komputer. Kondisi ini dapat menghambat alur kedatangan dan menyebabkan antrean bertambah panjang, sehingga membutuhkan respons cepat dan komunikasi efektif dari petugas pendamping.

Pada Selasa, 21 Oktober 2025, sekitar pukul 18.00 WITA, penulis bertugas di area kedatangan internasional untuk melakukan pendampingan terhadap penumpang dari penerbangan Emirates EK 368. Salah satu PRM adalah laki-laki berkewarganegaraan asing berusia sekitar 65 tahun, pengguna kursi roda (*WCHR*), yang memiliki barang bawaan wajib deklarasi. Setelah melalui pemeriksaan imigrasi, penumpang diarahkan menuju *E-CD Counter* untuk menyelesaikan kewajiban kepabeanan. Namun, penumpang menunjukkan kebingungan dalam mengoperasikan komputer E-CD. Kendala yang terjadi antara lain:

1. Sulit membaca tampilan teks akibat ukuran huruf kecil dan pencahayaan layar terlalu terang.

2. Tidak memahami istilah kepabeanan yang muncul, seperti *Accompanied Baggage* dan *Goods to Declare*.
3. Kesulitan menyentuh kolom isian pada layar karena keterbatasan motorik.

Situasi tersebut mengakibatkan alur kedatangan terhenti sejenak karena penumpang tidak dapat melanjutkan proses secara mandiri. Di titik ini, peran petugas menjadi sangat krusial untuk mencegah penumpukan antrean dan memastikan keselamatan serta kenyamanan PRM.



Gambar 3.5 Tampilan Layar Komputer Khusus Pembuatan All Indonesia

3.4.2 Tantangan Pendampingan Komunikasi pada Proses *Visa on Arrival (VoA)*

Selain hambatan digital pada sistem E-CD, penulis juga menemukan permasalahan terkait aksesibilitas informasi pada proses *Visa on Arrival (VoA)*, khususnya pada penumpang berkebutuhan khusus dengan keterbatasan mobilitas dan kemampuan bahasa. Prosedur pembayaran VoA bersifat administratif dan teknis, sehingga membutuhkan pemahaman instruksi secara tepat sebelum penumpang dapat melanjutkan tahap pemeriksaan imigrasi.

Kasus nyata terjadi pada Kamis, 23 Oktober 2025 pukul 11.31 WITA saat penulis bertugas melakukan pendampingan kedatangan penerbangan Etihad Airways EY 476 dari Abu Dhabi (AUH). Penumpang

bernama Nyonya Yelena Petrova, Warga Negara Rusia, berusia 72 tahun, merupakan kategori *Passenger with Reduced Mobility* (WCHR) dan melakukan perjalanan seorang diri. Penumpang ini kesulitan berdiri dalam waktu lama serta hanya dapat berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris dasar, sehingga mudah mengalami kebingungan terhadap instruksi prosedural.

Ketika berada di konter pembayaran VoA sebelum area Imigrasi, penumpang menyerahkan uang tunai dalam bentuk *United States Dollar* (USD). Namun, jumlah uang tersebut kurang sebesar USD 5 dari nilai tukar Rupiah yang berlaku. Kekurangan biaya harus dilunasi melalui transaksi kartu debit/kredit (*payment terminal*) yang dioperasikan oleh petugas kasir. Pada saat itu, penumpang tampak panik serta tidak memahami instruksi pembayaran digital yang disampaikan. Penumpang juga mengalami keterbatasan fisik untuk menjangkau perangkat transaksi karena posisi duduk di kursi roda.

Situasi tersebut berpotensi mengakibatkan antrean berhenti serta meningkatkan tekanan emosional penumpang. Oleh karena itu, diperlukan pendampingan aktif dari petugas PT JAS Services agar proses transaksi dapat berlangsung lancar dan penumpang tetap memperoleh pelayanan yang nyaman, aman, serta nondiskriminatif.



Gambar 3.6 Pendampingan Penumpang di *Visa on Arrival*
(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025)

3.4.3 Tantangan Disrupsi Informasi dan Keterbatasan Akses Komunikasi di Titik Penjemputan

Selama pelaksanaan kegiatan OJT di unit Services PT JAS Airport Services, penulis mengamati bahwa peran petugas sebagai penghubung informasi telah berjalan cukup efektif di area *airside* (sisi udara) hingga area imigrasi. Namun, tantangan signifikan kerap muncul di area *landside* (sisi darat), khususnya pada titik pertemuan (*meeting point*). Penulis mengidentifikasi dua bentuk permasalahan utama: terputusnya rantai informasi (*information breakdown*) mengenai status kedatangan dan keterbatasan akses komunikasi digital penumpang.

Permasalahan pertama tercermin dalam insiden nyata saat penulis mendampingi penumpang lanjut usia berkewarganegaraan asing pengguna kursi roda. Penumpang menyampaikan bahwa pengemudi (*driver*) hotel telah siap, namun sesampainya di area penjemputan (*Pick-up Zone*), kendaraan tidak ditemukan. Ternyata, terjadi miskomunikasi terkait estimasi waktu, pengemudi mengira tamu tidak jadi datang sehingga telah meninggalkan bandara. Akibatnya, pengemudi harus memutar balik (*u-turn*) yang memakan waktu lama, memaksa penumpang lansia menunggu di tepi jalan yang bising dan panas, yang sangat tidak ideal bagi kenyamanan PRM.



Gambar 3.7 Pendampingan Penumpang hingga Area Penjemputan
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2025)

Permasalahan kedua yang penulis temukan berkaitan dengan kendala teknis komunikasi dan operasional bagasi. Pada kasus yang terjadi pada tanggal 1 November 2025, penulis mendampingi penumpang Jetstar Airways JQ59 yang mengalami keterlambatan bagasi (*delayed baggage*) dan harus menunggu proses pengiriman dengan penerbangan selanjutnya. Penumpang tersebut perlu menginformasikan situasi ini kepada pengemudi penjemputnya agar bersedia menunggu lebih lama. Namun, penumpang tersebut tidak memiliki aplikasi *WhatsApp* yang merupakan media komunikasi standar di Indonesia, sementara nomor telepon pengemudi hanya dapat dihubungi melalui aplikasi tersebut. Ketiadaan sarana komunikasi ini menyebabkan penumpang mengalami kecemasan (*anxiety*) karena tidak dapat memberitahu posisinya, sementara proses pengurusan laporan bagasi (*Property Irregularity Report*) membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Kedua insiden ini menegaskan bahwa peran petugas di area kedatangan sangat vital untuk menjembatani dinamika eksternal yang tak terduga.

3.5 Penyelesaian

Hambatan yang ditemukan selama proses OJT ialah masih banyak PRM, khususnya lansia dan penumpang asing, yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem *Electronic Customs Declaration*. Kendala yang muncul meliputi gangguan visual, language barrier, keterbatasan literasi digital, hingga sulitnya memahami instruksi secara lisan. Kondisi tersebut berpotensi mengakibatkan antrean panjang, miskomunikasi, serta meningkatkan tekanan kerja petugas di area kedatangan. Oleh karena itu, penulis melakukan penyelesaian masalah melalui optimalisasi peran petugas sebagai penghubung informasi dan menghadirkan inovasi *Quick-Aide Card* sebagai alat bantu komunikasi yang inklusif, efektif, dan efisien.

3.5.1 Peran Petugas sebagai Penghubung Informasi Digital bagi PRM



Gambar 3.8 Pembuatan *Arrival Card (E-Custom Declaration)*
(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025)

Dalam pelaksanaan pelayanan, penulis melakukan pendampingan penuh terhadap PRM dalam proses penyelesaian formalitas kepabeanan. Upaya yang dilakukan antara lain:

1. Membacakan instruksi pada layar dengan jelas dalam bahasa Inggris sederhana.
2. Memberikan penjelasan perbedaan pilihan jawaban dalam E-CD, terutama terkait barang yang wajib dideklarasikan.
3. Mengarahkan gerakan tangan penumpang untuk menekan tombol yang sesuai atas persetujuan penumpang.
4. Melakukan verifikasi ulang terhadap data yang diinput untuk mencegah kesalahan sistem.

Pendekatan ini merupakan bentuk *service excellence*, di mana petugas berperan sebagai *information bridge* yang memastikan komunikasi dapat berlangsung efektif meskipun penumpang memiliki keterbatasan.

3.5.2 Peran Petugas sebagai Penghubung Komunikasi dengan Pihak Imigrasi

Dalam penanganan kasus Nyonya Petrova, penulis mengambil langkah komunikasi adaptif untuk menjembatani informasi antara penumpang dan petugas kasir. Pertama, penulis menjelaskan situasi

secara perlahan dengan Bahasa Inggris sederhana sembari menunjukkan bagian layar yang relevan agar instruksi lebih mudah dipahami:

“Madam, you need five dollars more. We will use your card. Please input your PIN here.”

Penulis juga menggunakan gestur tangan untuk memperjelas informasi nominal yang kurang. Langkah ini mengubah informasi teknis menjadi instruksi konkret yang dapat ditindaklanjuti oleh penumpang dengan keterbatasan literasi digital.

Kedua, penulis berperan sebagai mediator aksesibilitas dengan berkomunikasi kepada petugas kasir agar perangkat transaksi didekatkan karena penumpang menggunakan kursi roda dan tidak dapat berdiri. Atas persetujuan penumpang, penulis kemudian mengarahkan langkah penekanan tombol hingga transaksi selesai.

Pendampingan tersebut memastikan proses pembayaran *VoA* selesai dalam waktu singkat tanpa menimbulkan antrean panjang maupun stres tambahan pada penumpang. Penumpang dapat segera melanjutkan proses kedatangan ke *special lane* imigrasi. Upaya yang dilakukan ini sejalan dengan:

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 239 mengenai pemenuhan pelayanan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus secara aman, nyaman, dan tak diskriminatif.
2. Standar pelayanan PRM yang menekankan komunikasi efektif sebagai bagian dari *customer service excellence* di bandara.

Dengan demikian, penyelesaian yang dilakukan tidak hanya memberikan pelayanan operasional, tetapi juga memperkuat peran petugas PT JAS Services sebagai penghubung informasi yang esensial dalam keberlangsungan prosedur kedatangan internasional.

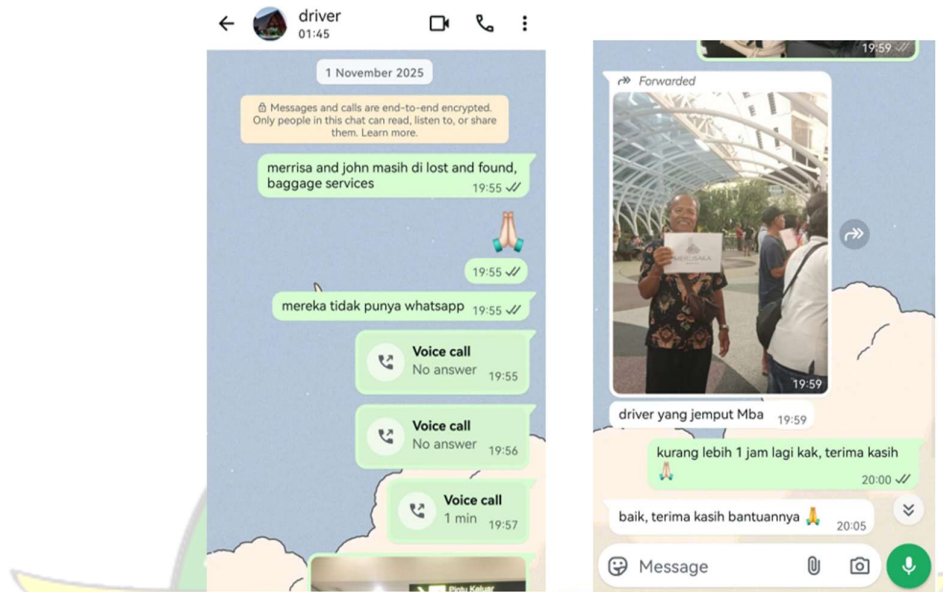
3.5.3 Manajemen Pemulihan Layanan dan Fasilitas Komunikasi Lintas Platform

Untuk mengatasi permasalahan pada area penjemputan, petugas PT JAS Services menerapkan tindakan penyelesaian responsif (service recovery) serta mediasi komunikasi secara aktif. Pada kasus pengemudi yang harus berputar arah, penulis memprioritaskan kenyamanan penumpang dengan memindahkan PRM dari tepi jalan (curbside) menuju area tunggu yang lebih aman dan teduh, yaitu lingkungan yang tidak menjadi jalur lalu-lalang penumpang lain serta jauh dari paparan polusi. Langkah ini bertujuan untuk meminimalkan risiko kelelahan fisik, terutama pada penumpang lansia selama menunggu penjemput.

Selanjutnya, dalam situasi penumpang yang tidak memiliki aplikasi WhatsApp ketika mengalami keterlambatan bagasi, penulis mengambil alih fungsi komunikasi (communication takeover). Atas persetujuan penumpang, penulis menggunakan perangkat pribadi untuk menghubungi pengemudi penjemput dan menyampaikan informasi operasional secara jelas, termasuk penyebab keterlambatan serta estimasi waktu penyelesaian laporan Property Irregularity Report (PIR). Penyampaian informasi tersebut memberikan kepastian kepada pihak penjemput untuk menunggu, sekaligus menenangkan penumpang yang sebelumnya panik karena keterbatasan komunikasi.

Sebagai langkah preventif jangka panjang, penulis merekomendasikan penerapan protokol verifikasi komunikasi sebelum penumpang meninggalkan area pengambilan bagasi. Petugas perlu memastikan ketersediaan sarana komunikasi antara penumpang dan penjemput. Jika ditemukan keterbatasan seperti tidak adanya akses WhatsApp atau pulsa, petugas dapat memberikan bantuan lebih awal melalui Wi-Fi bandara atau perangkat operasional sebelum penumpang memasuki area luar terminal. Strategi ini

memastikan peran petugas sebagai penghubung informasi berjalan secara proaktif, sehingga rasa aman penumpang terjaga sejak dari sisi udara (airside) hingga sisi darat (landside).



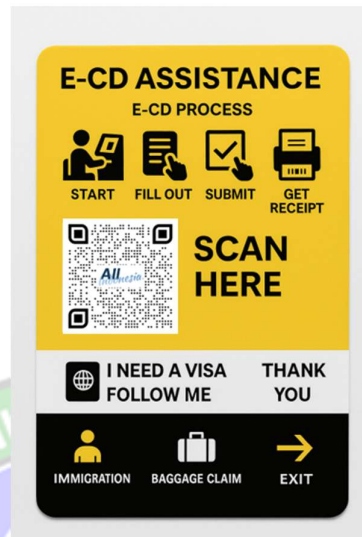
Gambar 3.9 Komunikasi dengan Pihak *Driver* Hotel Melalui *WhatsApp*
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2025)

3.5.4 Rancangan Inovasi *Quick-Aide Card* sebagai Alat Bantu Aksesibilitas Informasi

Dalam upaya mengatasi hambatan akses komunikasi yang dialami oleh Penumpang Berkebutuhan Khusus (PRM) dalam proses *Electronic Customs Declaration* (E-CD), penulis merancang sebuah inovasi berupa *Quick-Aide Card*. Kartu ini berfungsi sebagai alat bantu komunikasi visual yang digunakan oleh petugas PT JAS Services saat memberikan pendampingan kepada PRM di area kedatangan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Quick-Aide Card ini menyederhanakan informasi prosedur E-CD dalam empat langkah utama yang divisualkan dengan ikon berukuran besar dan kontras tinggi, yaitu: *Start* → *Fill Out* → *Submit* → *Get Receipt*. Elemen ini ditampilkan untuk mempermudah PRM khususnya lansia dan penumpang asing memahami alur digital

tanpa harus membaca instruksi panjang. Adapun rancangan *Quick-Aide Card* dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.10 Rancangan *Quick-Aide Card*
(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025)

Pada bagian tengah kartu terdapat *QR Code* yang terhubung langsung ke situs resmi <https://allindonesia.imigrasi.go.id/>, sehingga penumpang dapat mengakses formulir E-CD dari sumber yang valid, konsisten, dan terstandarisasi. Dengan demikian, informasi yang diterima penumpang tidak bergantung pada variasi penjelasan verbal petugas.

Kartu ini juga dilengkapi frasa komunikasi singkat seperti *I need a visa / Follow me* serta *Thank you* yang dapat membantu petugas menyampaikan instruksi secara non-verbal kepada penumpang yang memiliki hambatan komunikasi atau *language barrier*. Selain itu, terdapat ikon navigasi area kedatangan berupa *Immigration*, *Baggage Claim*, dan *Exit* untuk memastikan penumpang tidak mengalami disorientasi setelah menyelesaikan formalitas kepabeanan.

Dalam penggunaannya, petugas terlebih dahulu mengidentifikasi PRM yang mengalami kesulitan dalam memahami

informasi digital atau bahasa. Petugas kemudian menunjukkan *Quick-Aide Card* kepada penumpang untuk menjelaskan setiap tahapan layanan, mulai dari akses *QR Code* hingga konfirmasi submit *QR* hasil E-CD. Jika penumpang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan perangkat, petugas dapat memberikan bantuan fisik dengan tetap menunjuk ikon pada kartu sebagai alat penjelas visual. Setelah proses E-CD terselesaikan, petugas kembali memanfaatkan ikon arah *Exit* untuk mengarahkan penumpang menuju area penjemputan atau *pick-up zone*.

Quick-Aide Card memastikan komunikasi antara petugas dan PRM berlangsung efektif, efisien, dan humanis. Informasi dapat tersampaikan dengan cepat tanpa miskomunikasi, waktu layanan menjadi lebih ringkas, serta pengalaman penumpang menjadi lebih nyaman dan inklusif. Perlu ditegaskan bahwa *Quick-Aide Card* ini masih berupa rancangan inovasi yang dikembangkan berdasarkan hambatan aktual di lapangan selama OJT, namun memiliki potensi untuk diimplementasikan sebagai rekomendasi peningkatan kualitas layanan PT JAS Services pada masa mendatang.

Dengan demikian, inovasi ini tidak menggantikan interaksi layanan petugas, melainkan mengoptimalkan efektivitas peran petugas sebagai penghubung informasi di tengah digitalisasi layanan kepebeanaan di area kedatangan bandara.

BAB IV PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan pelaksanaan On the Job Training (OJT) dan hasil observasi di area kedatangan internasional PT JAS Services Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, diperoleh simpulan bahwa petugas memiliki peran yang sangat penting sebagai penghubung informasi bagi penumpang dengan kebutuhan khusus (*Passengers with Reduced Mobility/PRM*). Peran ini tidak terbatas pada pendampingan fisik dari pesawat menuju area kedatangan, tetapi juga mencakup penyampaian informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami oleh PRM terkait alur kedatangan, pemeriksaan dokumen, proses imigrasi, dan pengambilan bagasi.

PT JAS Services telah menjalankan pelayanan PRM dengan baik melalui personel yang terlatih, komunikasi yang humanis, serta koordinasi yang efektif dengan pihak maskapai, imigrasi, bea cukai, dan otoritas bandara. Pelayanan tersebut telah sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan ketentuan ICAO Annex 9 yang menekankan kesetaraan akses pelayanan tanpa diskriminasi bagi seluruh penumpang, termasuk penyandang disabilitas. Keunggulan layanan ini tercermin dari respons cepat, pendampingan profesional, serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi adaptif terhadap berbagai situasi operasional di lapangan.

Selama menjalani OJT di unit Services, penulis turut berpartisipasi secara langsung dalam proses pendampingan penumpang berkebutuhan khusus, baik pada area kedatangan maupun keberangkatan internasional dan domestik. Penulis membantu proses pendorongan kursi roda, memberikan arah informasi layanan, mendampingi penumpang pada prosedur imigrasi, pembayaran VoA, pengisian E-CD, serta mengantarkan penumpang hingga area penjemputan.

Di unit Lost and Found, penulis juga melaksanakan kegiatan operasional seperti membantu pembuatan tag bagasi rush, bagasi transfer, penyusunan daily report, mendukung penanganan laporan *Property Irregularity Report* (PIR),

serta mengantar bagasi yang akan dikirim ke Fesindo. Kegiatan tersebut memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai alur penanganan bagasi dan pentingnya ketelitian dalam pelayanan bandara.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran petugas PT JAS Services sangat krusial dalam mewujudkan pelayanan bandara yang inklusif, aman, ramah, dan efektif bagi seluruh pengguna jasa, terutama penumpang dengan kebutuhan khusus. Pengalaman OJT juga memberikan pemahaman praktis yang komprehensif bagi penulis mengenai pentingnya komunikasi, koordinasi, dan keprofesionalan dalam operasional layanan penumpang.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam aspek transfer informasi kepada PRM, penulis memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Peningkatan Kompetensi Komunikasi Petugas

Disarankan adanya pelatihan berkala terkait komunikasi ramah disabilitas dan teknik penyampaian informasi berbasis visual, sehingga seluruh petugas mampu menyampaikan informasi secara efektif kepada PRM dalam berbagai kondisi.

2. Pengembangan Media Informasi Pendamping PRM

PT JAS Services dapat menyediakan lembar panduan informasi kedatangan khusus PRM yang memuat alur imigrasi, arah menuju konter E-CD, petunjuk *baggage claim*, serta ilustrasi pendukung sehingga PRM tidak hanya mengandalkan komunikasi verbal.

3. Pendampingan pada Tahapan Layanan Berbasis Teknologi

Petugas tetap perlu memberikan bantuan langsung ketika PRM berinteraksi dengan perangkat digital bandara, guna meminimalkan antrian dan kesalahan input dokumen penting seperti E-CD.

4. Optimalisasi Penempatan Personel pada Waktu Kedatangan Padat

Penugasan petugas berpengalaman dalam menangani PRM sebaiknya diprioritaskan pada jam-jam kedatangan dengan intensitas tinggi agar pelayanan informasi tetap responsif, tepat, dan manusiawi.



DAFTAR PUSTAKA

- DeVito, J. A. (2016). *The interpersonal communication book* (edisi ke-14). Pearson.
- Direktorat Jenderal Imigrasi Republik Indonesia. (n.d.). *All Indonesia – Layanan Imigrasi*. Diakses pada 23 November 2025, dari <https://allindonesia.imigrasi.go.id>
- Humphries, T., Padden, C., & Ladd, P. (2019). *Inside deaf culture*. Harvard University Press.
- International Air Transport Association. (2023). *IATA passenger services conference resolution manual*. IATA.
- International Civil Aviation Organization. (2013). *Manual on access to air transport by persons with disabilities (Doc 9984)*. ICAO.
- International Civil Aviation Organization. (2018). *Annex 14 — Aerodromes, Volume I: Aerodrome design and operations* (edisi ke-8). ICAO.
- International Civil Aviation Organization. (2022). *Annex 9 — Facilitation*. ICAO.
- Mintzberg, H. (2013). *Structure in fives: Designing effective organizations*. Prentice Hall.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (edisi ke-7). McGraw-Hill.

