

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI CATHAY PACIFIC DI
AREA PENGAMBILAN BAGASI DAN PROSES PENGGUNAAN (ALL
INDONESIA SCANNER) DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JUANDA**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)



Disusun Oleh:

MOCHAMMAD ABY DARMA SAPUTRA

NIT. 30623037

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

2025

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI CATHAY PACIFIC DI
AREA PENGAMBILAN BAGASI DAN PROSES PENGGUNAAN (ALL
INDONESIA SCANNER) DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JUANDA**

LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Tanggal 08 Oktober – 30 November 2025



Disusun Oleh:

MOCHAMMAD ABY DARMA SAPUTRA

NIT. 30623037

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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI CATHAY PACIFIC DI
AREA PENGAMBILAN BAGASI DAN PROSES PENGGUNAAN ALL
INDONESIA SCANNER DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JUANDA

Oleh:

MOCHAMMAD ABY DARMA SAPUTRA

NIT. 30623037

Laporan *On The Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disahkan sebagai
salah satu syarat penilaian *On The Job Training* (OJT)

Disetujui Oleh:

Supervisor

Dosen Pembimbing



ARNOLDY REINHARD

NIP. 01005006



FATMAWATI, M.PD

NIP. 19801102 2005002 2 002

Mengetahui,

Head of Department

PT. JAS Academy Surabaya



M. FARHAN R.,S.IKOM, M.IKOM

NIP. 02407469

LEMBAR PENGESAHAN

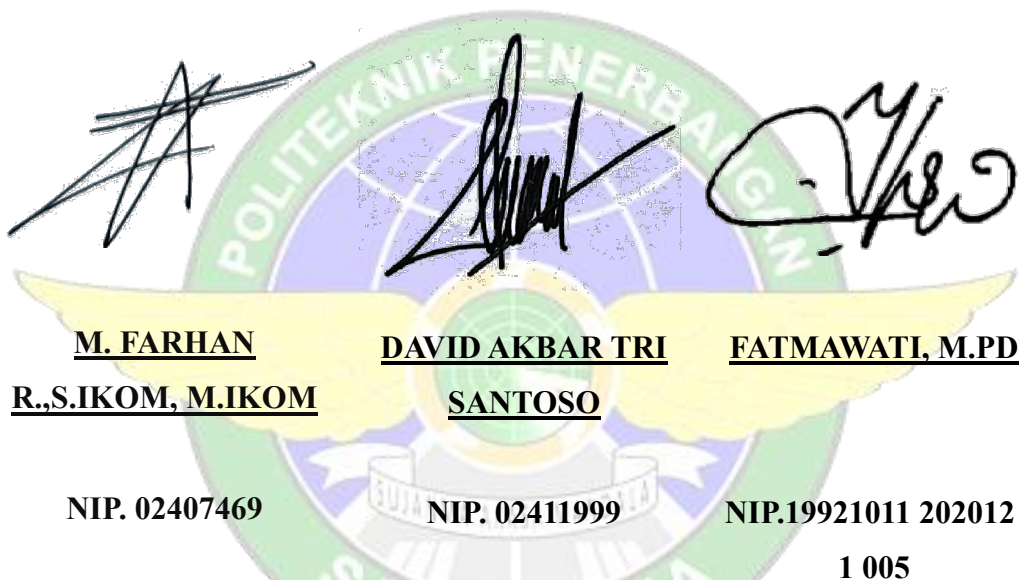
Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 30 bulan November tahun 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On The Job Training*.

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota



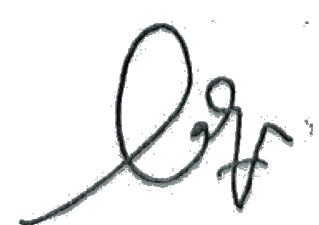

M. FARHAN
R.,S.IKOM, M.IKOM
NIP. 02407469


DAVID AKBAR TRI
SANTOSO
NIP. 02411999


FATMAWATI, M.PD
NIP.19921011 202012
1 005

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Manajemen Transportasi Udara



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya, Kami dapat melaksanakan *On The Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara Internasional Juanda Terminal 2, pada tanggal 08 Oktober hingga 30 November 2025 dengan baik. Dengan adanya *On The Job Training* (OJT) ini, memberikan pelajaran yang sangat berharga bagi kami, karena dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dari Politeknik Penerbangan Surabaya ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Melalui praktik langsung di lapangan, kami semakin memahami dinamika sesungguhnya. Melalui praktik langsung di lapangan, kami semakin memahami dinamika dan tantangan dalam industri penerbangan, khususnya di bidang *Terminal service dan Lost and Found*.

Terselenggarakan kegiatan ini tidak terlepas dari dukungan dan kontribusi berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, kami ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan nikmat-Nya.
2. Keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M. T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Ibu Fatmawati, M.Pd. selaku Pembimbing OJT.
6. Ibu Isti Mawarni, selaku Station Manager Ground Sub, yang telah menerima dan membantu kami dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT).
7. Bapak Arnoldy Reinhard, selaku Supervisor JAS yang telah membimbing kami selama kegiatan *On The Job Training* (OJT) berlangsung di Bandar udara Internasional Juanda Surabaya.

8. Mbak Tutut Indah Pangestu, selaku Staf JAS yang telah membimbing kami selama kegiatan *On The Job Training* (OJT) berlangsung di Bandar udara Internasional Juanda Surabaya.
9. Seluruh karyawan PT. Jasa Angkasa Semesta yang selalu memberikan ilmu dan bimbingan.
10. Seluruh dosen dan civitas akademika Prodi D-III Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
11. Para peserta OJT MTU IX Politeknik Penerbangan Surabaya, yang selalu bekerja sama dan saling mendukung dalam setiap kegiatan.
12. Pihak manajemen dan staf PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional Juanda, khususnya bagian Terminal Service.

Kami juga menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Besar harapan kami, laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi pembaca.

Surabaya, 25 Oktober 2025

Mochammad Aby Darma Saputra

NIT.30623037

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Manfaat.....	1
Bagi Taruna:.....	3
Bagi Politeknik Penerbangan Surabaya:.....	3
Bagi PT Jasa Angkasa Semesta:.....	3
BAB 2.....	4
PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT).....	4
2.1 Sejarah PT JAS.....	4
2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional Juanda.....	5
2.3 Data umum dan Logo Perusahaan.....	6
2.3.1 Profil PT. JAS.....	6
2.4 Struktur Organisasi.....	7
BAB 3.....	8
PELAKSAAN ON THE JOB TRAINING (OJT).....	8
3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT).....	8
3.1.1 <i>Check-in Counter</i>	8
3.1.2 <i>Boarding Gate</i>	9
3.1.3 <i>Arrival</i>	10
3.2 Jadwal kegiatan.....	12
3.2.1 Jadwal Bulan Oktober 2025 – Divisi Terminal (<i>Pasasi</i>) Service.....	12
3.2.2 Jadwal Bulan November 2025 – Divisi <i>Avsec</i>	13
3.3 Tinjauan Teori.....	14
3.3.1 Kualitas Pelayanan Bagasi dan Kepuasan Penumpang.....	14

3.3.2 Tinjauan Teori Proses Kedatangan dan Penggunaan All Indonesia Scanner	16
3.4 Permasalahan	20
3.5 Penyelesaian Masalah	21
BAB 4	24
PENUTUP	24
4.1 Kesimpulan	24
4.2 Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT. JAS	4
Gambar 2. 2 <i>Bandar Udara Internasional Juanda</i>	5
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. JAS Station SUB	7
Gambar 3. 1 Area Check-in Counter.....	9
Gambar 3. 2 Area Boarding gate	10
Gambar 3. 3 Lost and Found.....	11
Gambar 3. 4 Area Pengambilan Bagasi	11
Gambar 3. 5 Area Jalur CIQ	12
Gambar 3. 6 Jadwal bulan Oktober Terminal (<i>pasasi</i>) Service	13
Gambar 3. 7 Jadwal bulan November Avsec	14
Gambar 3. 8 Barcode ALL INDONESIA	16
Gambar 3. 9 Area Jalur CIQ	17
Gambar 3. 10 Pengisian ALL INDONESIA.....	17
Gambar 3. 11 Pemberitahuan Barcode ALL INDONESIA pada saat penumpang keluar dari pintu pesawat	18



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Menempelkan <i>Baggage Tag</i>	27
Lampiran 2 Menurunkan <i>Baggage Pax</i>	27
Lampiran 3 Jalur <i>pax</i> pada saat <i>check-in</i>	27
Lampiran 4 Mengawasi <i>baggage</i> saat diturunkan	27



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri penerbangan merupakan salah satu sektor yang memiliki dinamika tinggi dan kompleksitas operasional yang menuntut kecepatan, ketelitian, serta koordinasi antar divisi. Dalam mendukung kelancaran transportasi udara, maskapai penerbangan tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan transportasi, tetapi juga sebagai institusi yang menjaga efisiensi operasional, keselamatan, keamanan, dan kualitas pelayanan kepada penumpang. Untuk mencapai hal tersebut, dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten, profesional, serta mampu beradaptasi terhadap situasi kerja yang cepat berubah di lingkungan bandar udara.

Politeknik Penerbangan Surabaya (*Poltekbang Surabaya*) sebagai lembaga pendidikan vokasi di bidang penerbangan memiliki peran penting dalam menyiapkan lulusan yang tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu mengaplikasikan pengetahuan tersebut secara praktis di lapangan. Salah satu bentuk implementasi pembelajaran berbasis pengalaman tersebut adalah melalui kegiatan *On the Job Training (OJT)*. Melalui program ini, Taruna mendapatkan kesempatan untuk belajar secara langsung di lingkungan kerja nyata, memahami sistem kerja maskapai dan *ground handling*, serta beradaptasi dengan budaya kerja profesional di industri penerbangan.

Pelaksanaan OJT di PT Jasa Angkasa Semesta (*JAS*) Terminal 2 Bandara Internasional Juanda memberikan pengalaman berharga bagi Taruna, khususnya dalam memahami permasalahan keterlambatan pengambilan bagasi dan kesulitan sebagian penumpang dalam menggunakan *All Indonesia Scanner* di area *Customs, Immigration, and Quarantine (CIQ)*, terutama pada kedatangan internasional maskapai seperti Cathay Pacific. Dalam praktiknya, proses pengambilan bagasi dan pendampingan kepada penumpang dalam penggunaan *scanner* masih menghadapi kendala teknis maupun nonteknis, sehingga mempengaruhi kelancaran dan efektivitas pelayanan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan OJT tidak hanya berfungsi sebagai sarana pembelajaran teknis, tetapi juga sebagai kesempatan untuk memahami tantangan operasional yang terjadi secara langsung di lapangan. Melalui pengamatan dan evaluasi terhadap proses keterlambatan bagasi serta kesulitan penggunaan *All Indonesia Scanner*, Taruna dapat mengembangkan kemampuan analisis, komunikasi, dan pemecahan masalah dalam situasi kerja nyata.

Laporan ini disusun sebagai bentuk dokumentasi dan refleksi atas kegiatan *On The Job Training (OJT)* yang telah dilaksanakan di PT Jasa Angkasa Semesta. Isi laporan mencakup analisis terhadap keterlambatan pengambilan bagasi, kendala penggunaan *All Indonesia Scanner*, identifikasi faktor penyebab, serta upaya penyelesaian yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kelancaran operasional. Diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi institusi pendidikan maupun perusahaan dalam mengembangkan sistem operasional yang lebih adaptif terhadap dinamika di lapangan.

1.2 Maksud dan Manfaat

Kegiatan *On The Job Training (OJT)* bagi Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan bentuk pembelajaran berbasis pengalaman yang bertujuan memberikan kesempatan kepada Taruna untuk memperoleh pemahaman langsung mengenai dunia kerja di industri penerbangan. Pelaksanaan OJT di lingkungan PT Jasa Angkasa Semesta (*JAS*), khususnya pada divisi penanganan bagasi, menjadi sarana untuk menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik nyata di lapangan. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan membentuk sikap kerja profesional yang berorientasi pada keselamatan, efisiensi, pelayanan prima, serta kemampuan adaptif terhadap dinamika operasional di lingkungan bandara.

Melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan operasional JAS, Taruna dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari dalam proses kerja, seperti penanganan bagasi kedatangan, koordinasi antardivisi, serta penerapan standar keselamatan dan keamanan kerja di area *airside*. Pengalaman tersebut turut membentuk karakter profesional, meningkatkan disiplin, dan melatih kemampuan berpikir sistematis dalam menghadapi tantangan operasional.

Adapun manfaat pelaksanaan OJT dapat dijabarkan sebagai berikut:

Bagi Taruna:

- Menganalisis keterlambatan pengambilan bagasi.
- Menganalisis kesulitan sebagian penumpang dalam menggunakan *All Indonesia Scanner*.

Bagi Politeknik Penerbangan Surabaya:

- Menilai relevansi kurikulum dengan kebutuhan kompetensi nyata di lapangan.
- Meningkatkan reputasi institusi melalui keberhasilan Taruna dalam melaksanakan OJT secara profesional.
- Memperkuat hubungan kelembagaan dengan PT JAS sebagai mitra strategis dalam pengembangan SDM penerbangan.

Bagi PT Jasa Angkasa Semesta:

- Mendapatkan dukungan tambahan dari Taruna dalam kegiatan operasional.
- Memperoleh kesempatan untuk mengenali serta mengembangkan calon tenaga kerja potensial yang memahami proses operasional dasar di industri penerbangan.
- Meningkatkan kolaborasi antara dunia pendidikan vokasi dan industri dalam menciptakan SDM yang kompeten dan berintegritas.

BAB 2

PROFIL LOKASI ON THE JOB TRAINING (OJT)

2.1 Sejarah PT JAS



Gambar 2. 1 Logo PT. JAS

JAS Airport Services didirikan pada tahun 1984 dan telah berkembang menjadi salah satu perusahaan penyedia layanan penanganan darat yang komprehensif bagi berbagai maskapai internasional ternama selama lebih dari 40 tahun. Dengan komitmen terhadap keunggulan layanan, perusahaan ini berupaya menyediakan pelayanan berkualitas tinggi yang disesuaikan dengan kebutuhan setiap maskapai, sehingga tetap menjadi pilihan utama dalam solusi layanan bandara. Sejak awal berdirinya, PT Jasa Angkasa Semesta terus memperluas cakupan layanan serta meningkatkan profesionalisme dalam operasionalnya. Perkembangan penting perusahaan dapat dilihat melalui beberapa tahapan berikut:

- **1984:** PT Jasa Angkasa Semesta didirikan sebagai perusahaan penyedia layanan penanganan darat.
- **1986:** Bimantara Citra resmi menjadi investor di PT JAS.
- **2000:** PT JAS mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Surabaya dan berstatus sebagai perusahaan publik.
- **Sejak 1984:** PT JAS menyediakan layanan *ground handling* dan *cargo handling* untuk maskapai domestik maupun internasional.
- **Saat ini:** PT JAS menjadi anak perusahaan dari Cardig Aero Services (CAS Group) dan telah berkembang menjadi salah satu penyedia layanan bandara

terbesar di Indonesia, melayani puluhan maskapai dengan operasional di 12 bandara utama di seluruh Indonesia.

2.2 Sejarah Bandar Udara Internasional Juanda



Gambar 2. 2 *Bandar Udara Internasional Juanda*

Bandar Udara Bandara Internasional Juanda awalnya dibangun sebagai pangkalan udara milik TNI Angkatan Laut (TNI-AL), yang dikenal dengan nama Lanudal Juanda. Ide pembangunan ini sudah digagas sejak akhir 1950-an dengan tujuan mendukung kebutuhan militer dan pertahanan nasional. Lokasi di Desa Sedati, Sidoarjo, dipilih karena memiliki kontur tanah datar dan area luas, ideal untuk pendaratan dan lepas landas pesawat militer. Pangkalan ini diresmikan secara resmi pada 12 Agustus 1964 oleh Presiden pertama Republik Indonesia, sebagai pengganti pangkalan udara sebelumnya di Morokrembangan. Seiring waktu, pesatnya perkembangan transportasi udara dan meningkatnya permintaan penerbangan sipil membuat Lanudal Juanda perlahan dibuka bagi layanan sipil, sehingga fungsi bandara berevolusi dari semata pangkalan militer ke fasilitas penerbangan gabungan.

Dengan meningkatnya trafik sipil dan kebutuhan operasional penerbangan komersial, pengelolaan bandara pun berubah. Pada 26 Oktober 1981 pengelolaan penerbangan sipil di Lanudal Juanda dialihkan dari Departemen Pertahanan ke

Departemen Perhubungan melalui SKB (Surat Keputusan Bersama) antara instansi terkait. Kemudian, sejak 1 Januari 1985, pengelolaan sepenuhnya diserahkan ke PT Angkasa Pura I (Persero), lalu menjalankan operasional bandara hingga saat ini. Di bawah pengelolaan Angkasa Pura I, Bandara Juanda berkembang pesat — pada 1987 mulai melayani penerbangan internasional ke beberapa tujuan Asia dan pada 24 Desember 1990 secara resmi memiliki status bandara internasional setelah peresmian terminal internasional. Transformasi ini menjadikan Bandara Juanda dari pangkalan militer menjadi pintu gerbang penerbangan sipil dan komersial yang melayani penumpang domestik maupun internasional, memberikan kontribusi besar terhadap aksesibilitas dan mobilitas di kawasan Jawa Timur.

2.3 Data umum dan Logo Perusahaan.

2.3.1 Profil PT. JAS

1). Alamat Perusahaan: terminal cargo internasional 2nd floor room dfc 10, bandara juanda , Surabaya, Segoro Tambak, Sedati, Sidoarjo, Jawa Timur.

Kode pos : 61253

2). Telepon : (031)8670384

3). Media Sosial

a). Facebook : -

b). Twitter : -

c). Email : jasacademy.sub@ptjas.co.id

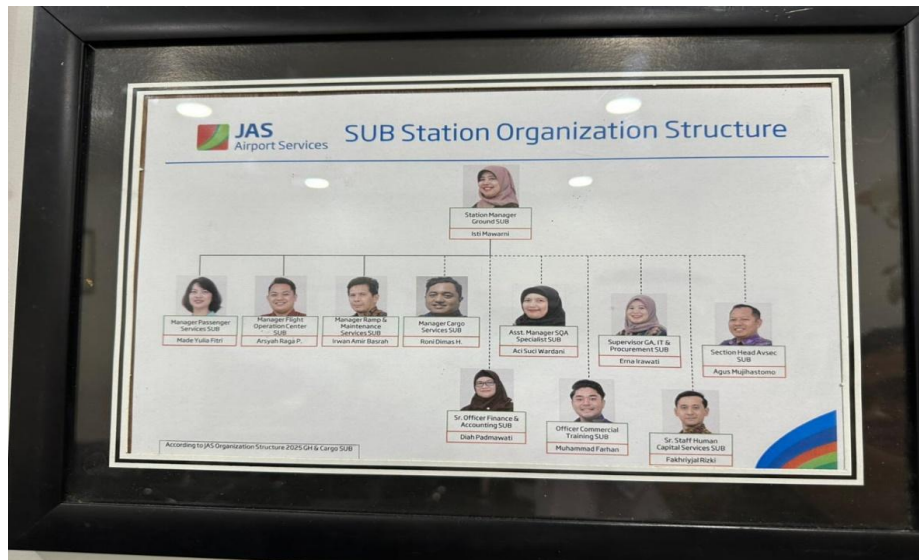
d). Telp : 021-54395105

e). WhatsApp: 0811 13111185

4). Website : <https://www.ptjas.co.id>

2.4 Struktur Organisasi

Berikut ini merupakan struktur organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional Juanda Surabaya.



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. JAS Station SUB

BAB 3

PELAKSAAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

3.1 Ruang Lingkup Pelaksanaan *On The Job Training* (OJT)

Dalam melaksanakan *On The Job Training* (OJT) Mahasiswa D III Manajemen Transportasi Udara (MTU) Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan pada beberapa tempat wilayah kerja di Bandar Internasional Juanda yaitu:

3.1.1 *Check-in Counter*

Tempat atau area di bandara yang digunakan penumpang untuk mendaftar keberangkatan (*check-in*) sebelum naik pesawat.

- Penumpang datang.
- Menunjukkan tiket atau kode pemesanan serta identitas diri
- Petugas melakukan pengisian data di sistem.
- Menyerahkan boarding pass kepada penumpang
- Jika membawa bagasi, petugas menimbang dan menempelkan label tag bagasi
- Penumpang melanjutkan ke pemeriksaan keamanan area (security dan imigrasi)

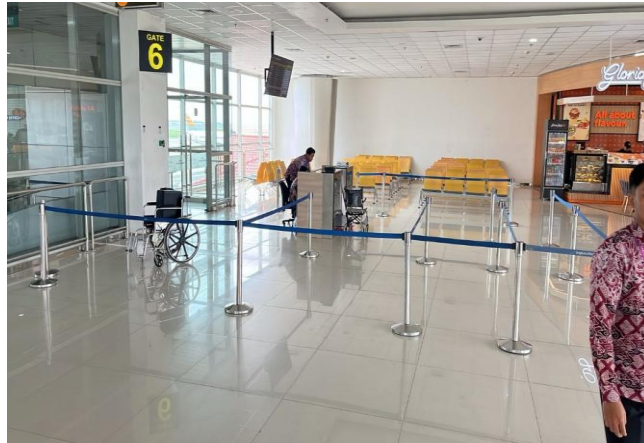


Gambar 3. 1 Area Check-in Counter

3.1.2 *Boarding Gate*

Tempat atau area di bandara tempat penumpang menunggu dan melakukan proses naik ke pesawat (*boarding*) setelah melewati pemeriksaan keamanan.

- Penumpang menunggu jadwal keberangkatan di ruang tunggu yang disediakan di sekitar gate sesuai nomor yang tertera di *boarding pass*
- Petugas memeriksa *boarding pass* dan memastikan penumpang yang berangkat menggunakan identitas masing masing.
- Penumpang diarahkan untuk naik ke pesawat secara tertib sesuai zona atau kursi.
- Dari sini penumpang masuk ke pesawat melalui garbarata atau bus
- Tempat penyampaian informasi akhir penerbangan.

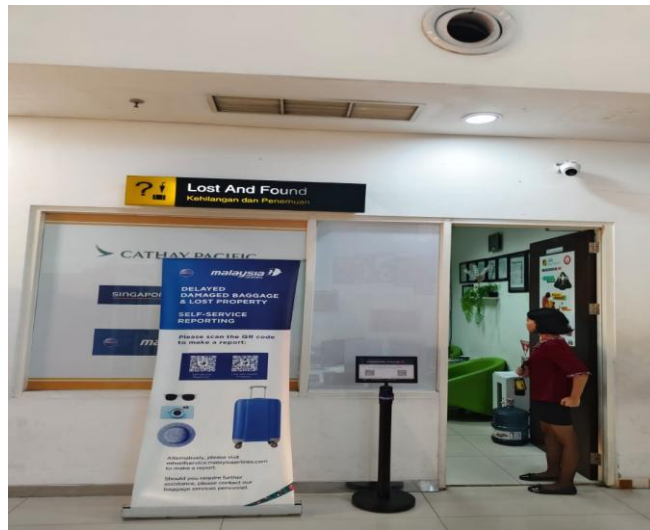


Gambar 3. 2 Area Boarding gate

3.1.3 Arrival

Area kedatangan (*arrival* : kedatangan) merupakan zona di terminal bandara tempat seluruh proses penumpang setelah pesawat mendarat dilakukan, sebelum mereka keluar dari bandara.

- Penumpang turun dari pesawat dan diarahkan menuju area kedatangan.
- Di bagian ini terdapat area pengambilan bagasi , tempat penumpang mengambil koper atau barang yang dikirim di bagasi pesawat.
- Tempat pemeriksaan dokumen (untuk penerbangan internasional). Termasuk immigrasi, karantina, dan custom. dan pemeriksaan keamanan jika diperlukan.



Gambar 3. 3 Lost and Found



Gambar 3. 4 Area Pengambilan Bagasi



Gambar 3. 5 Area Jalur CIQ

3.2 Jadwal kegiatan

Adapun Jadwal pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) mahasiswa/i ke – 1 yang dilaksanakan dari 08 Oktober 2025 sampai 31 Oktober 2025 Manajemen Transportasi Udara (MTU) ini penulis laksanakan di Bandara Udara Internasional Terminal 2 dengan Detail sebagai berikut:

3.2.1 Jadwal Bulan Oktober 2025 – Divisi Terminal (*Pasasi*) Service

Pada bulan Oktober 2025, penulis ditempatkan pada Divisi Terminal (*pasasi*) Service dengan sistem kerja 6 jam per shift. Jadwal dinas menggunakan kode:

- 03 : Dinas pagi (maskapai airfast)
- 05 : Dinas pagi
- 09 : Dinas siang
- X : Libur

Gambar 3. 6 Jadwal bulan Oktober Terminal (*pasasi*) Service

Selama bertugas pada unit Terminal (*pasasi*) Service, penulis melaksanakan kegiatan sebagai berikut:

1. Menempelkan *Baggage tag* pada bagasi penumpang.
2. Menata jalur antrian penumpang(*que fence*) pada saat mulai open *check-in* atau *boarding gate*.
3. Menurunkan bagasi penumpang saat di *conveyor belt*.
4. Mendampingi penumpang pengguna kursi roda dari area *check-in* hingga *boarding gate*.
5. Menjemput penumpang pengguna kursi roda dari pesawat menuju terminal kedatangan.

3.2.2 Jadwal Bulan November 2025 – Divisi Avsec

Pada bulan November 2025, penulis ditempatkan pada Divisi Avsec dengan sistem kerja 6 jam per shift. Jadwal dinas menggunakan kode:

- 07 : Dinas pagi
- 13 : Dinas siang

Jadwal OJT Poltekbang To AVSEC					
No	Nama	Shift	L / P	Asal Instansi	Jabatan
1	Muhammad Ramadhan	Pagi (07.00 - selesai)	L	PT Jas	OJT
2	Indriyani Putri Basuki	Pagi (07.00 - selesai)	P	PT Jas	OJT
3	Estela Carla Santos Alves	Pagi (07.00 - selesai)	P	PT Jas	OJT
4	Yudhistira Kalki Sahasrara	Pagi (07.00 - selesai)	L	PT Jas	OJT

No	Nama	Shift	L / P	Asal Instansi	Jabatan
1	Wahyu Fajar Romadhoni	Siang (13.00 - selesai)	L	PT Jas	OJT
2	Zeniva Barros Barreto Soares	Siang (13.00 - selesai)	P	PT Jas	OJT
3	Fredilia Dos Santos Da Cruz	Siang (13.00 - selesai)	P	PT Jas	OJT
4	Mochammad Aby Darma	Siang (13.00 - selesai)	L	PT Jas	OJT
5	Muhammad Adrian Farrel	Siang (13.00 - selesai)	L	PT Jas	OJT

Gambar 3. 7 Jadwal bulan November Avsec

Adapun tugas yang penulis laksanakan pada unit Avsec adalah:

1. Melakukan pengawasan di *break down* area pada saat unloading bagasi penumpang.
2. Melakukan pengawasan dan profiling di area *check-in* dan *boarding gate*.

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Kualitas Pelayanan Bagasi dan Kepuasan Penumpang

Pelayanan bagasi merupakan komponen krusial dalam pengalaman perjalanan. Teori menegaskan bahwa kualitas pelayanan bagasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Menurut ((Lailan Nur Aziz et al., 2024) Salah satu upaya dalam memenuhi kepuasan penumpang adalah pelayanan dalam penanganan bagasi. Penanganan bagasi memiliki peran penting dalam suatu bisnis penerbangan, karena departemen ini bertanggung jawab atas bagasi semua penumpang. Aspek utama yang diperhatikan adalah kecepatan, transparansi, dan responsivitas dalam proses bagasi, serta penanganan masalah seperti bagasi yang

rusak atau hilang. Menurut (Purnama -Sekolah Tinggi Teknologi Transportasi Kedirgantaraan Yogyakarta), Transportasi udara dikenal karena efisiensi, kecepatan, kenyamanan, keselamatan, dan efektivitasnya yang tinggi. Berikut cara penanganan kualitas pelayanan bagasi dan kepuasan penumpang antara lain :

a) Kualitas Pelayanan

1. Bukti Fisik : Menyangkut fasilitas fisik dan penampilan staf.
2. Kebersihan dan kondisi *baggage conveyor belt*, kejelasan *digital signage* dan informasi penerbangan, serta kerapian dan profesionalisme staf *ground handling* Cathay Pacific

b) Keandalan

1. Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.
2. Ketepatan waktu tibanya bagasi di conveyor belt, keakuratan penanganan bagasi (tidak salah kirim/tertukar), dan tidak ada bagasi yang rusak atau hilang (*mishandled baggage*). Penelitian menunjukkan *reliability* dalam penanganan bagasi sangat signifikan terhadap kepuasan penumpang.

c) Daya Tanggap

1. Kemauan untuk membantu penumpang dan memberikan layanan yang cepat.
2. Kecepatan bagasi keluar (waktu tunggu pengambilan), dan kesiapan petugas dalam merespons keluhan atau masalah bagasi (seperti bagasi terlambat/rusak) dengan menyediakan layanan *baggage service counter* yang responsif.

d) Jaminan

1. Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.
2. Pengetahuan petugas *ground handling* tentang prosedur pengambilan dan klaim bagasi, serta kemampuan mereka dalam memberikan jaminan keamanan bagasi.

e) Empati

1. Perhatian yang tulus dan individual yang diberikan kepada pelanggan.
2. Ketersediaan petugas untuk memahami kebutuhan spesifik penumpang (misalnya penumpang dengan barang bawaan khusus) dan memberikan pelayanan yang personal dan ramah dalam situasi yang membuat stres (misalnya saat bagasi hilang).

3.3.2 Tinjauan Teori Proses Kedatangan dan Penggunaan All Indonesia Scanner



Gambar 3. 8 Barcode ALL INDONESIA



Gambar 3. 9 Area Jalur CIQ



Gambar 3. 10 Pengisian ALL INDONESIA



Gambar 3. 11 Pemberitahuan Barcode ALL INDONESIA pada saat penumpang keluar dari pintu pesawat

a. **Konsep All Indonesia System/Aplikasi**

All Indonesia Scanner merujuk pada implementasi Sistem All Indonesia yang merupakan portal digital terpadu di Bandara Internasional (termasuk Juanda) untuk mengintegrasikan berbagai deklarasi kedatangan. (Hidayat et al., 2019). Penerapan teknologi informasi keimigrasian pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) merupakan suatu hal yang sangat penting untuk selalu diperhatikan dan dikembangkan pengembangannya dalam jangka waktu yang sangat panjang ke depannya.

- Tujuan: Untuk mempermudah, mempercepat, dan mengefisienkan proses kedatangan penumpang internasional (Imigrasi, Bea Cukai, Karantina/Kesehatan) yang sebelumnya memerlukan pengisian berbagai formulir manual.

- Mekanisme: Penumpang mengisi deklarasi (barcode all indonesia) secara digital melalui situs web atau aplikasi sebelum atau saat tiba, dan kemudian menerima Kode QR khusus yang berfungsi sebagai gerbang tunggal (*single clearance*) untuk diverifikasi atau di-scan oleh petugas (Imigrasi, Bea Cukai) di bandara.

b. Penerimaan Teknologi dan Integrasi Layanan Publik

Mengukur seberapa besar pengguna (penumpang) menerima dan menggunakan teknologi baru dan seberapa berguna sistem ini dirasakan untuk mempercepat proses dan *scanner* dapat digunakan. (Pemerintahan & Politik, 2023). Pelayanan publik yang prima atau “excellence service” adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau dari pelayanan waktu yang lalu. Secara sederhana, pelayanan prima (excellence service) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Kualitas Pelayanan Publik dan penilaian standar pelayanan publik diatur oleh undang-undang (misalnya UU No. 25/2009) yang menekankan pada pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. (Setyobudi, 2009). Seiring dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, banyak lembaga ataupun instansi sudah mulai melakukan perombakan sistem kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi saat ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.4 Permasalahan

Selama pelaksanaan OJT di Terminal 2 Bandara Internasional Juanda, khususnya pada area arrival (kedatangan) ditemukan permasalahan utama dalam proses penggunaan *ALL Indonesia Scanner* di pintu keluar Customs, Immigration, and Quarantine (CIQ).

Permasalahan tersebut terjadi karena sebagian besar penumpang internasional belum memahami tata cara penggunaan alat pemindaian (scanner) yang digunakan untuk melakukan proses ALL Indonesia (scanner). Akibatnya, terjadi antrean panjang dan keterlambatan penumpang keluar dari area kedatangan, yang secara langsung menimbulkan ketidaknyamanan dan dapat mempengaruhi citra pelayanan sebagai maskapai internasional.

Secara lebih rinci, faktor penyebabnya adalah:

1. Kurangnya sosialisasi kepada penumpang terkait kewajiban mengisi *ALL Indonesia (scanner)* sebelum tiba di Indonesia.
2. Minimnya petugas pendamping di area scanner, terutama pada saat jadwal kedatangan padat.
3. Tingkat literasi digital penumpang yang bervariasi, terutama bagi penumpang lanjut usia yang kurang familiar dengan teknologi penggunaan scanner.
4. Kendala teknis seperti alat scanner yang lambat membaca barcode atau error sistem, sehingga memerlukan waktu prosesnya.
5. Masalah ini menyebabkan penumpukan di area CIQ, menurunkan efisiensi arus penumpang keluar, dan menimbulkan kesan pelayanan yang lambat.
6. Kendala lamanya keluar bagasi arrival di baggage area.

3.5 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan di atas, diperlukan beberapa langkah solusi yang bersifat terpadu antara pihak maskapai Cathay Pacific, petugas terminal service, dan pihak Instansi yang bersangkutan (immigrasi, custom, dan karantina), yaitu:

1. Peningkatan Sosialisasi kepada Penumpang
 - Maskapai Cathay Pacific dapat memberikan pengumuman di dalam pesawat menjelang landing terkait kewajiban mengisi *ALL Indonesia*.
 - Menyediakan video panduan singkat di layar kabin mengenai cara pengisian dan penggunaan All Indonesia.
 - Menambahkan poster/papan informasi bilingual (Inggris–Indonesia) untuk cara pengisian barcode All Indonesia.
2. Penempatan Petugas saat mengarahkan kepada penumpang.
 - Petugas dapat secara aktif memberi arahan penggunaan scanner dan memastikan arus keluar berjalan lancar.
3. Optimalisasi Kinerja dan Pemeliharaan Peralatan Scanner
 - Melakukan pengecekan rutin (preventive maintenance) terhadap mesin scanner sebelum jadwal kedatangan padat.
 - Memastikan fasilitas yang memadai, contohnya koneksi internet, dan fasilitas seperti PC.
 - Memastikan konektivitas sistem scanner stabil agar proses pemindaian barcode berjalan cepat dan tanpa gangguan.
4. Koordinasi Lintas Instansi di Area CIQ
 - Memperkuat komunikasi antara Maskapai, ground handling, dan Customs, immigration, quarantine (CIQ), untuk menyamakan prosedur pelayanan di area scanner.
 - Mengadakan briefing harian bersama sebelum kedatangan pesawat internasional untuk memastikan kesiapan petugas di lapangan.

5. Koordinasi antara ground handling PT JAS dan Instansi yang terkait.
 - Melakukan briefing bersama sebelum kedatangan pesawat
 - Mempersiapkan properti yang di perlukan contohnya : signed airlines yang bertujuan untuk mempermudah penumpang mengambil bagasi di *baggage area*.
 - Koordinasi sesama internal dan instansi yang terkait contohnya: kesiapan conveyor belt dan petugas custom yang bertugas di X-Ray bagasi kedatangan.
 - Memastikan seluruh fasilitas *baggage area* bekerja dengan standart operasional

Dalam praktik pelaksanaan OJT, langkah-langkah penyelesaian masalah ini dapat dilakukan dengan tahapan berikut:

1. Observasi dan Pendataan Lapangan, Taruna melakukan pengamatan langsung di area scanner CIQ dan mencatat kendala lambatnya pengisian ALL Indonesia yang belum familiar bagi penumpang, dan itu terjadinya penumpukan di area CIQ.
2. Memberikan Bantuan Langsung kepada Penumpang , Taruna berperan untuk membantu memberikan arahan penggunaan scanner kepada penumpang yang mengalami kesulitan, seperti:
 - Menunjukkan posisi QR code pada ponsel.
 - Mengarahkan posisi pemindaian agar alat dapat membaca dengan benar.
 - Menenangkan penumpang yang panik karena scanner error.
3. Melakukan Pelaporan dan Koordinasi ke Supervisor Terminal Service Hasil observasi dan kendala di lapangan dilaporkan kepada supervisor terminal service untuk dievaluasi bersama.
4. Evaluasi dan Rekomendasi Setelah beberapa kali kejadian, dilakukan evaluasi mengenai efektivitas alat scanner dan kinerja petugas. Taruna memberikan rekomendasi mengenai:
 - Perbaikan alur antrean scanner,

- Penambahan signage yang lebih jelas,
 - Dan usulan untuk ground handling menyiapkan barcode ALL Indonesia ketika penumpang saat akses keluar dari pintu pesawat/di area lorong kedatangan, agar membantu mengurangi terjadinya penumpukan di area CIQ.
5. Memberikan bantuan secara langsung kepada penumpang dan mengarahakan penumpang saat mengambil bagasi di *baggage area*.



BAB 4

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan On the Job Training (OJT) yang dilaksanakan di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Terminal 2 Bandara Internasional Juanda, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan maskapai Cathay Pacific di area pengambilan bagasi dan proses penggunaan *All Indonesian Scanner* masih menghadapi beberapa kendala operasional. Kendala utama yang ditemukan adalah banyak penumpang belum memahami tata cara penggunaan *All Indonesia* sebagai sistem scanner barcode kedatangan, sehingga menimbulkan antrean panjang dan keterlambatan penumpang keluar dari area *Customs, Immigration, and Quarantine* (CIQ). Kondisi ini diperparah dengan kurangnya sosialisasi penggunaan *All Indonesia*, minimnya petugas pendamping di area scanner, serta gangguan teknis yang menyebabkan proses pemindaian tidak berjalan lancar.

Meski demikian, pelayanan petugas Cathay Pacific dan terminal service telah menunjukkan upaya perbaikan melalui pendampingan kepada penumpang, kerja sama antarinstansi (maskapai, ground handling, dan CIQ), serta evaluasi rutin terhadap kelancaran arus penumpang. Kendala utama yang ditemukan juga saat pengambilan bagasi dikarenakan lamanya keluar bagasi di *baggage area*, dikarenakan petugas antar instansi belum ada kesiapan ketika pesawat landing. Dan juga conveyer belt yang belum siap saat digunakan dan terkadang harus menunggu conveyer belt yang lain saat digunakan other airlines untuk bergantian saat menggunakan.

Secara umum, kegiatan OJT ini memberikan pengalaman berharga bagi taruna dalam memahami proses pelayanan kedatangan internasional, penggunaan teknologi pelayanan publik *All Indonesia*, dan penerapan prinsip *service excellent* di lingkungan bandara.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan efektivitas Pengambilan Bagasi dan Proses Penggunaan (All Indonesia scanner)

1. Peningkatan sosialisasi penggunaan All Indonesian Scanner kepada penumpang internasional, baik melalui pengumuman di kabin pesawat sebelum landing, video informasi, maupun petunjuk visual (poster dan monitor) di area pengambilan bagasi dan CIQ.
2. Penambahan petugas pendamping (helper officer) di sekitar mesin scanner untuk membantu penumpang yang mengalami kesulitan menggunakan All Indonesia, terutama saat jam kedatangan padat.
3. Perawatan dan pembaruan sistem All Indonesia secara berkala agar kecepatan Pemindaian barcode lebih optimal dan mengurangi error yang memperlambat proses keluar penumpang.
4. Koordinasi rutin antarinstansi (maskapai Cathay Pacific, pihak CIQ) untuk menyesuaikan standar operasional dan alur pelayanan agar proses kedatangan lebih efisien.
5. Pelatihan dan pembekalan tambahan bagi petugas terminal service agar lebih sigap, komunikatif, dan empatik dalam membantu penumpang menggunakan sistem digital.
6. Evaluasi berkala oleh pihak maskapai dan bandara terhadap efektivitas penggunaan All Indonesia, guna memastikan penerapan prinsip *service excellence* benar-benar dirasakan oleh penumpang.

Dengan diterapkannya saran-saran tersebut, diharapkan pengambilan bagasi dan proses penggunaan (All Indonesia scanner) menjadi lebih efektif, agar tidak terjadi penumpukan di jalur CIQ(custom, immigrasi, karantina), serta pelayanan PT. JAS Airport Services semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Hidayat, B., Politeknik, P., Badan, I., Daya, P. S., Hukum, M., Hak, D., Manusia, A., Hukum, K., & Indonesia, R. (2019). *NEGARA (Observation and analysis of immigration information technology in immigration checkpoints in several countries)* (Vol. 1, Issue 1). <https://nasional.tempo.co/read/240842/imigrasi->

Lailan Nur Aziz, S., Syaputra, A., & Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan Baggage Handling System (BHS) terhadap kepuasan penumpang Garuda Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng*. *Aerospace Engineering*, 1(3), 1–8. <https://doi.org/10.47134/aero.v1i2.2497>

Pemerintahan, J., & Politik, D. (2023). *Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik: Literature review*. 8(2), 123–128.

Purnama, Y., & Nurfebriati, K. (n.d.). *Pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia*. *JETBUS: Journal of Education Transportation and Business*.

Setyobudi, Y. F. (2009). *Peran masyarakat dalam pelayanan publik sesuai dengan tentang pelayanan publik*. <http://arsimurti.blog.ugm.ac.id/2013/01/18/pelayanan-prima-dalam-konteks-pelayanan-publik>

LAMPIRAN



Lampiran 2 Menempelkan *Baggage Tag*



Lampiran 4 Menurunkan *Baggage Pax*



Lampiran 1 Jalur *pax* pada saat *check-in*



Lampiran 3 Mengawasi *baggage* saat diturunkan