

**STUDI DAMPAK PEMINDAHAN *CONVEYOR BELT*
TERHADAP PENUMPANG INTERNASIONAL
DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI
OLEH PT JAS AIRPORT SERVICES
LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)**



Disusun Oleh:

MUHAMMAD HUSEN AL AMIN

NIT : 30623018

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**STUDI DAMPAK PEMINDAHAN *CONVEYOR BELT*
TERHADAP PENUMPANG INTERNASIONAL
DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI
OLEH PT JAS AIRPORT SERVICES
LAPORAN ON THE JOB TRAINING (OJT)
Tanggal 29 September – 29 November 2025**



Disusun Oleh:

MUHAMMAD HUSEN AL AMIN
NIT : 30623018

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

STUDI DAMPAK PEMINDAHAN *CONVEYOR BELT* TERHADAP PENUMPANG INTERNASIONAL DI BANDARA I GUSTI NGURAH RAI OLEH PT JAS AIRPORT SERVICES

Oleh:

MUHAMMAD HUSEIN ALAMIN

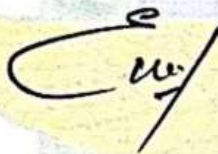
NIT. 30623018

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

Disetujui Oleh:

Assistant Supervisor

Dosen Pembimbing



ENDIK DARYONO

NIK. 02009519



FATMAWATI, M.Pd

NIP. 19801102 2005002 2 002

Mengetahui

Station Head
Commercial Training
JAS Learning Center
Station Denpasar



RATNA SARI NINGSIH

NIK. 9617009

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan *On the Job Training* telah dilakukan pengujian di depan Tim Penguji pada tanggal 24 November 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian *On the Job Training*

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota



RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009



ENDIK DARYONO
NIK. 02009519



FATMAWATI, M.Pd
NIP. 19801102 2005002 2 002

Mengetahui,

Ketua Program Studi



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai bersama PT JAS Airport Services, serta menuntaskan penyusunan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini dengan baik.

Dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kesempatan selama pelaksanaan OJT, khususnya kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan restu, doa, dan dukungan sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan maksimal;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi D III Manajemen Transportasi Udara;
4. Ibu Fatmawati, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing kegiatan *On the Job Training* (OJT);
5. Bapak Endik Daryono selaku asisten *supervisor* yang telah membimbing dan memberikan arahan selama pelaksanaan OJT;
6. Para dosen, instruktur, serta seluruh civitas akademika Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
7. Para pendamping kegiatan *On the Job Training* (OJT) PT JAS Airport Services Bali;
8. Rekan-rekan *On the Job Training* (OJT) di PT JAS Airport Services atas kebersamaan dan kerja sama selama kegiatan berlangsung;
9. Seluruh pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun telah membantu penulis secara sukarela, baik selama pelaksanaan OJT maupun dalam proses penyusunan laporan ini

Penulis menyadari bahwa laporan OJT ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Badung, 21 November 2025

MUHAMMAD HUSEIN AL AMIN
NIT. 30623018



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT).....	3
1.2.1 Maksud Pelaksanaan OJT	3
1.2.2 Manfaat Pelaksanaan OJT	3
BAB II PROFIL LOKASI OJT	5
2.1 Sejarah Singkat.....	5
2.2 Data Umum	7
2.2.1 Profil Perusahaan.....	7
2.2.2 Visi dan Misi	8
2.3 Struktur Organisasi.....	9
BAB III PELAKSANAAN OJT	10
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT.....	10
3.1.1 Divisi <i>Baggage Service (Lost and Found / LNF)</i>	10
3.1.2 Divisi <i>Services – Wheelchair (WHCR / PRM Services)</i>	11
3.2 Jadwal Kegiatan	12
3.2.1 Jadwal Bulan Oktober 2025 – Divisi <i>Bagagge Service</i>	12
3.2.2 Jadwal Bulan November 2025 – Divisi <i>Services (Wheelchair)</i>	13
3.3 Tinjauan Teori	15
3.3.1 <i>Baggage Handling System (BHS)</i>	15
3.3.2 Pengertian <i>Conveyor Belt</i>	15

3.3.3 <i>Flight Information Display System (FIDS)</i>	15
3.3.4 Perilaku Penumpang di Area <i>Baggage Claim</i>	16
3.3.5 Komunikasi Operasional Antarunit di Bandara	16
3.4 Permasalahan.....	17
3.5 Penyelesaian Masalah	19
BAB IV PENUTUP	22
4.1 Kesimpulan.....	22
4.2 Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN	25



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2..1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	5
Gambar 2.2 Logo PT. JAS Airport Services	6
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT JAS Airport Services	9
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT JAS Bali.....	9
Gambar 3.1 kegiatan Divisi <i>Bagagge Service</i>	11
Gambar 3.2 Kegiatan Divisi <i>Services Wheelchair</i>	12
Gambar 3.3 Jadwal bulan Oktober <i>Bagagge Service</i>	13
Gambar 3.4 Jadwal Bulan November <i>Services</i>	14
Gambar 3.5 <i>Deploy</i> Harian <i>Services</i>	14
Gambar 3.6 <i>Plan Belt</i> Dan <i>Actual Belt</i>	18
Gambar 3.7 Kordinasi Petugas.....	18



DAFTAR TABEL

Tabel 2.I Profil PT JAS	8
-------------------------------	---



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kordinasi pemakaian <i>conveyor belt</i>	25
Lampiran 2 Pengambilan bagasi <i>crew</i>	25
Lampiran 3 Pengantaran Bagasi Ke Fesindo	26
Lampiran 4 Pengambilan makanan Kompensasi SQ	26
Lampiran 6 kursi roda Untuk di area <i>Check in Area</i>	27
Lampiran 5 Laporan Pengantaran Penumpang	27



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) merupakan salah satu kewajiban akademik bagi taruna Program Studi Manajemen Transportasi Udara sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK.02/BPSDMP-2014 tentang Kurikulum dan Silabus Pendidikan dan Pelatihan Program Diploma di bidang Penerbangan. Kegiatan ini menjadi implementasi nyata dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Melalui OJT, taruna dibekali kesempatan untuk mengembangkan kompetensi profesional, memperdalam wawasan praktis, serta mengenal secara langsung lingkungan kerja yang relevan dengan bidang keilmuannya.

OJT juga berperan penting dalam menjembatani teori dan praktik, di mana taruna dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam situasi operasional yang sesungguhnya. Selain itu, kegiatan ini melatih kemampuan analisis, keterampilan pengambilan keputusan, kemampuan adaptasi terhadap dinamika kerja, serta kesiapan menghadapi tantangan kompleks dalam industri transportasi udara. Dengan demikian, pelaksanaan OJT menjadi sarana penting bagi pembentukan karakter profesional dan kesiapan kerja di lingkungan penerbangan yang menuntut ketelitian dan kecepatan dalam bertindak.

Sebagai bagian dari kegiatan tersebut, penulis melaksanakan OJT di PT JAS Airport Services yang beroperasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, pada periode 30 September hingga 30 November 2025. Bandara ini dikenal sebagai salah satu bandara tersibuk di Indonesia, dengan tingkat pergerakan penumpang yang tinggi dan aktivitas operasional yang dinamis. Kondisi tersebut memberikan kesempatan bagi taruna untuk mengamati langsung proses pelayanan darat (*ground handling*) dan memahami tantangan dalam menjaga kelancaran pelayanan di lingkungan yang memiliki intensitas kerja tinggi.

Selama melaksanakan OJT pada divisi *Service Assistance* dan *Lost and Found*, penulis menemukan sebuah permasalahan operasional yang cukup menonjol, yakni kebingungan penumpang yang muncul akibat perpindahan penggunaan *conveyor belt* di area pengambilan bagasi. Perpindahan *belt* ini kerap dilakukan secara mendadak karena kondisi lapangan tidak sesuai dengan rencana awal, seperti *belt* yang seharusnya digunakan masih dipakai oleh penerbangan sebelumnya, penumpukan bagasi yang tidak terduga, atau adanya keterbatasan ruang untuk penanganan bagasi secara bersamaan. Dalam situasi tersebut, tim Bravo di lapangan sering mengambil keputusan cepat untuk memindahkan penggunaan *belt* ke area lain yang kosong atau hampir selesai digunakan demi menjaga kelancaran alur kerja dan mencegah terjadinya keterlambatan distribusi bagasi. Namun, perubahan mendadak ini sering kali menjadi sumber kebingungan bagi penumpang, terutama karena mereka tidak menerima informasi yang jelas dan tepat waktu terkait lokasi *belt* yang sebenarnya digunakan.

Mekanisme komunikasi yang berlangsung saat ini dilakukan melalui grup *WhatsApp* internal sebagai jalur penyampaian informasi dari tim lapangan kepada staf *baggage service*, yang kemudian akan meneruskan informasi tersebut melalui pengumuman lisan di area pengambilan bagasi. Sayangnya, metode ini memiliki berbagai kendala, seperti pengumuman yang tidak terdengar secara merata, keterlambatan penyampaian, atau kurangnya perhatian penumpang yang sudah terfokus pada kedatangan bagasi. Di sisi lain, pembaruan informasi pada *Flight Information Display System* (FIDS) juga sering terlambat karena setiap perubahan harus melalui unit IT terlebih dahulu sebelum ditampilkan pada monitor. Alhasil, terjadi ketidaksinkronan antara kondisi nyata di lapangan dengan informasi yang tertera pada FIDS, sehingga penumpang kerap berpindah-pindah tempat dan mengalami kebingungan dalam mencari *belt* keluarnya bagasi. Permasalahan inilah yang melatarbelakangi pentingnya kajian lebih mendalam dalam laporan OJT berjudul “STUDI DAMPAK PEMINDAHAN *CONVEYOR BELT* TERHADAP PENUMPANG INTERNASIONAL DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI OLEH PT JAS AIRPORT SERVICES.”

Penyusunan laporan ini diharapkan tidak hanya menjadi bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan OJT, tetapi juga memberikan kontribusi akademik melalui analisis terhadap permasalahan operasional di lapangan serta gagasan untuk meningkatkan efektivitas sistem penyampaian informasi kepada penumpang di area pengambilan bagasi.

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

1.2.1 Maksud Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) bertujuan memberikan kesempatan bagi taruna untuk mengaplikasikan teori dan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam lingkungan kerja nyata. Melalui kegiatan ini, taruna dapat memahami secara langsung proses operasional yang berlangsung di industri penerbangan, khususnya dalam bidang pelayanan penumpang dan pengelolaan bagasi di PT JAS Airport Services, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali.

Secara khusus, maksud pelaksanaan OJT adalah sebagai berikut:

1. Menjadi sarana pembelajaran praktis bagi taruna dalam memahami alur dan sistem kerja di lingkungan bandara.
2. Melatih kemampuan adaptasi, komunikasi, dan tanggung jawab profesional dalam menjalankan tugas.
3. Mendorong taruna untuk berpikir analitis serta mampu mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan operasional di lapangan.
4. Membentuk karakter disiplin, etis, dan tangguh dalam menghadapi dinamika kerja di industri penerbangan.
5. Memperkuat hubungan kemitraan antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan dunia industri, khususnya PT JAS Airport Services.

1.2.2 Manfaat Pelaksanaan OJT

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak, baik bagi taruna, kampus, maupun instansi tempat pelaksanaan OJT, sebagai berikut:

1. Bagi Taruna:

- Menambah wawasan dan pengalaman nyata mengenai kegiatan operasional bandara, khususnya dalam pelayanan *ground handling* dan *baggage service*.
- Meningkatkan kemampuan analisis terhadap permasalahan yang muncul di lapangan serta mengasah kemampuan *problem solving*.
- Membentuk kedisiplinan, tanggung jawab, dan etika kerja profesional yang sesuai dengan standar industri penerbangan.

2. Bagi Kampus:

- Menjadi umpan balik bagi institusi pendidikan dalam menilai kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan industri.
- Mempererat kerja sama dengan mitra industri penerbangan untuk mendukung kegiatan pendidikan dan pelatihan di masa mendatang.
- Memberikan kontribusi akademik berupa laporan dan temuan lapangan yang dapat dijadikan bahan referensi bagi taruna berikutnya.

3. Bagi Instansi (PT JAS Airport Services):

- Mendapatkan dukungan tenaga magang yang berkompeten untuk membantu kegiatan operasional harian.
- Mendapatkan masukan dan perspektif baru dari taruna sebagai calon profesional muda di bidang transportasi udara.
- Menjadi ajang promosi institusional dalam menciptakan lingkungan kerja yang edukatif dan mendukung pengembangan SDM penerbangan.

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat



Gambar 2..1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu bandara tersibuk dan paling strategis di Indonesia, terutama sebagai pintu masuk wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali. Bandara ini awalnya bernama Pelabuhan Udara Tuban dan mulai beroperasi pada masa 1930-an sebagai fasilitas penerbangan dasar. Perkembangan signifikan terjadi pada tahun 1969 ketika pemerintah memulai proyek perluasan *runway* dan pembangunan terminal baru untuk meningkatkan kapasitas operasional. Seiring meningkatnya arus wisatawan, bandara terus melakukan modernisasi hingga memiliki terminal domestik dan internasional yang lebih representatif. Pada tahun 2005, nama bandara resmi diubah menjadi Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai sebagai bentuk penghormatan kepada pahlawan nasional Bali. Hingga kini, bandara ini menjadi simpul utama penerbangan internasional Indonesia, dengan volume penumpang yang semakin meningkat setiap tahunnya.



Gambar 2.2 Logo PT. JAS Airport Services

Sejalan dengan pertumbuhan industri penerbangan nasional, PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (JAS Airport Services) hadir sebagai salah satu perusahaan *ground handling* independen yang berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional di berbagai bandara besar Indonesia, termasuk Bandara I Gusti Ngurah Rai. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1984 untuk memenuhi kebutuhan layanan penanganan darat yang profesional dan terintegrasi di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Tangerang. Pada masa-masa awal, JAS berfokus pada layanan dasar seperti penanganan penumpang, bagasi, dan peralatan pendukung darat. Namun, seiring meningkatnya kebutuhan maskapai internasional dan perkembangan teknologi penerbangan, JAS memperluas jangkauan layanannya ke berbagai bandara di Indonesia, termasuk Surabaya, Medan, Yogyakarta, Makassar, Batam, Manado, serta Denpasar.

Di bawah naungan Cardig Aero Services Group, JAS memperkuat posisi strategisnya melalui kerja sama dengan PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II untuk menghadirkan kualitas pelayanan sesuai standar global. Perusahaan ini menangani berbagai layanan *ground handling* mulai dari *check-in*, *boarding*, penanganan bagasi, kegiatan *ramp*, hingga *pushback* pesawat. Selain itu, JAS juga mengoperasikan *Premier Lounge* di bandara-bandara besar serta layanan *Airport Service Assistance* (ASA) yang membantu proses keberangkatan, transit, dan kedatangan penumpang secara lebih personal.

Untuk menjaga kualitas sumber daya manusia, JAS membangun JAS *Academy* sebagai pusat pelatihan internal yang memastikan seluruh staf memiliki kompetensi teknis sesuai regulasi internasional. Melalui inovasi digital dan peningkatan profesionalisme, JAS berhasil memperoleh kepercayaan dari berbagai

maskapai besar seperti Cathay Pacific, Emirates, Etihad Airways, Singapore Airlines, EVA Air, dan sejumlah maskapai global lainnya.

Dengan pengalaman lebih dari empat dekade, reputasi internasional, serta cakupan layanan yang luas, PT JAS Airport Services menjadi mitra strategis dalam mendukung operasi *ground handling* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Kehadiran perusahaan ini memberikan kontribusi penting terhadap kelancaran operasional dan peningkatan kualitas pelayanan bagi penumpang domestik maupun internasional.

2.2 Data Umum

2.2.1 Profil Perusahaan

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (JAS <i>Airport Services</i>)
Bentuk Badan Usaha	Perseroan Terbatas (Tbk)
Tahun Berdiri	1984
Tahun Beroperasi	1985
Dasar Hukum	Perseroan didirikan pada tanggal 8 Juni 1984 berdasarkan Akta No. 12 yang dibuat di hadapan Notaris Soeleman Ardjasmita. Akta pendirian tersebut telah mendapat persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia sebagaimana Surat Keputusan No. C2-7650.HT.01.01.TH.86, tanggal 31 Oktober 1986, dan diumumkan dalam Berita Negara No. 99, Tambahan No. 1562, tanggal 12 Desember 1986. Anggaran Dasar Perseroan telah mengalami beberapa kali perubahan dengan perubahan terakhir Akta No. 7 tanggal 11 Mei 2021 (“Akta No 7/2021”) yang pemberitahuan Anggaran Dasarnya telah diterima dan dicatat dalam Sistem Administrasi Badan Hukum Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana ternyata dalam surat tanggal 7 Juni 2021 Nomor AHUAH.01.03-

	0355488 dan Akta Nomor 7 tanggal 25 Agustus 2022 (“Akta No 7/2022”) yang telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana ternyata dalam Surat Keputusan Nomor AHU0065570.AH.01.02 Tahun 2022 tanggal 13 September 2022.
Bidang Usaha	Pelayanan terhadap <i>PRIVIA Airport Concierge, Ground Handling, Cargo Handling, Passenger Handling, Lounge Service, JAS Academy</i> , dan <i>Flight Support</i> .
Maskapai yang Dilayani	Melayani lebih dari 56 maskapai domestik dan internasional, seperti <i>Singapore Airlines, Emirates, Cathay Pacific, Etihad Airways, EVA Air</i> , dan <i>Lufthansa</i> .
Lokasi Cabang	Beroperasi di 9 bandara utama di Indonesia, termasuk Soekarno-Hatta (CGK), Ngurah Rai (DPS), Kualanamu (KNO), Juanda (SUB), dan Yogyakarta International Airport (YIA).

Tabel 2.1 Profil PT JAS

2.2.2 Visi dan Misi

Visi:

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

Artinya:

Menjadi penyedia layanan dan solusi bandara pilihan utama di Indonesia.

Visi ini mencerminkan komitmen PT JAS Airport Services untuk menjadi perusahaan terbaik dan paling dipercaya oleh maskapai, penumpang, serta mitra operasional dalam seluruh layanan *ground handling* dan *airport services*.

Misi:

“To Provide Service Excellence through Professionalism and Innovation.”

Artinya:

Memberikan layanan unggul melalui profesionalisme dan inovasi.

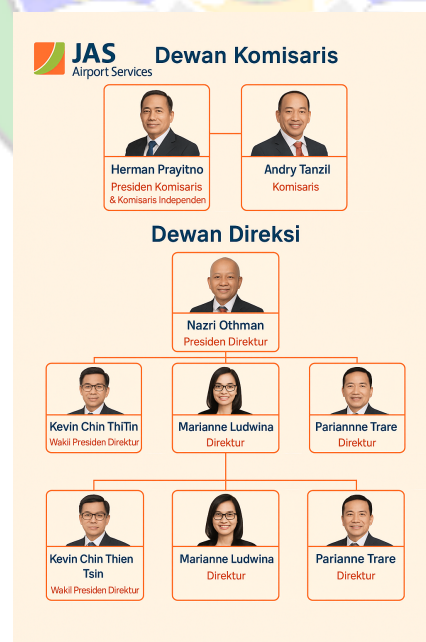
Misi ini menegaskan bahwa setiap layanan JAS—mulai dari penanganan penumpang, bagasi, *ramp*, operasional pesawat, hingga *hospitality*—harus

dijalankan dengan standar profesional, efisien, aman, dan didukung oleh penerapan teknologi serta inovasi berkelanjutan

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT JAS Airport Services



Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT JAS Bali

BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT JAS Airport Services Bali dilakukan selama dua bulan, dengan penempatan pada dua unit operasional yang berbeda, yaitu Divisi *Baggage Service (Lost and Found)* pada bulan Oktober dan Divisi *Services – Wheelchair* (WHCR) pada bulan November. Kedua divisi ini memberikan pengalaman operasional langsung terkait pelayanan penumpang dan penanganan bagasi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

3.1.1 Divisi *Baggage Service (Lost and Found)* / LNF)

Penempatan pada Divisi *Baggage Service* bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai proses penanganan bagasi, mulai dari kedatangan bagasi hingga penanganan kasus ketidaksesuaian (bagasi hilang, tertunda, atau rusak). Lingkup pelaksanaan OJT pada divisi ini meliputi:

- Melayani penumpang yang mengalami permasalahan bagasi, baik *delayed*, *missing*, maupun *damaged baggage*.
- Menginput dan memproses laporan penumpang melalui sistem *WorldTracer*.
- Melakukan koordinasi dengan tim *ground handling*, maskapai, dan unit terkait untuk proses pencarian dan pengiriman bagasi.
- Mengawasi dan mencatat proses serah terima bagasi yang ditemukan (*found baggage*).
- Memantau pergerakan bagasi dari area *unloading* hingga *conveyor belt* di terminal kedatangan.
- Membantu penanganan operasional saat terjadi perpindahan *conveyor belt* dan memberikan informasi kepada penumpang.
- Mengelola administrasi laporan bagasi serta melakukan *follow-up* status bagasi secara berkala.

Lingkup kegiatan ini memberikan gambaran lengkap mengenai alur penanganan bagasi serta tantangan operasional di area *baggage claim*.



Gambar 3.1 kegiatan Divisi *Bagagge Service*

3.1.2 Divisi Services – *Wheelchair (WHCR / PRM Services)*

Pada bulan November, penulis ditempatkan pada Divisi Services – WHCR, yaitu unit yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada *Passenger with Reduced Mobility (PRM)* atau penumpang berkebutuhan khusus. Lingkup pelaksanaan OJT pada divisi ini meliputi:

- Mendampingi penumpang pengguna kursi roda dari *check-in counter* menuju *boarding gate* hingga proses naik pesawat (*boarding assistance*).
- Melakukan penjemputan penumpang PRM dari pesawat menuju terminal kedatangan serta membantu proses imigrasi, pengambilan bagasi, dan keluar terminal.
- Memastikan keselamatan, kenyamanan, dan kebutuhan spesifik penumpang terpenuhi selama proses pendampingan.
- Melaksanakan prosedur standar operasional pelayanan PRM sesuai ketentuan maskapai.
- Berkoordinasi dengan petugas terminal, *ground handling*, *gate agent*, serta awak kabin untuk memastikan kelancaran pelayanan.
- Mengoperasikan kursi roda manual, serta memastikan peralatan dalam kondisi aman dan layak.

- Mengatur waktu pelayanan berdasarkan daftar permintaan PRM pada setiap *flight schedule*.

Kegiatan ini memberikan wawasan penting mengenai pelayanan khusus, komunikasi dengan penumpang, serta koordinasi lintas unit dalam area terminal.



Gambar 3.2 Kegiatan Divisi *Services Wheelchair*

3.2 Jadwal Kegiatan

Pelaksanaan On The Job Training (OJT) pada periode Oktober dan November 2025 disesuaikan dengan kebutuhan operasional perusahaan dan pola kerja pada masing-masing divisi. Penempatan dilakukan pada dua unit yang berbeda, yaitu Divisi *Lost and Found (Baggage Service)* pada bulan Oktober dan Divisi *Services – Wheelchair* pada bulan November.

3.2.1 Jadwal Bulan Oktober 2025 – Divisi *Bagagge Service*

Pada bulan Oktober 2025, penulis ditempatkan pada Divisi *Lost and Found* (LNF) dengan sistem kerja 8 jam per shift. Jadwal dinas menggunakan kode:

- 07 : Dinas Pagi
- 13 : Dinas Siang
- 16 : Dinas Sore
- X : Libur

Jadwal ini diatur bergantian setiap hari sesuai kebutuhan pelayanan.

LOST AND FOUND OCT MONTHLY SCHEDULE

PERIOD OCT'25

NO	Name	Phone number	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	work days	OFF	
			WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR			
1	Agustina Mei Mutiara (Mei)	824070151	X	8	15	13	X																											3	2	
2	Maria Aurelia Tati (Aure)	812345678	15	13	X	8	15																											4	1	
3	Lenny Septina D. Tampubolon (Lenny)	824070151	13	X	8	15	13																											4	1	
4	Kennethiana Elita Bunga Makin (Elita)	824070151	8	15	13	X	8																											4	1	
5	I Gusti Ngurah Pradipa Putra (Ngurah)	824070151	X	7	15	13	X	7	15	15	X	7	15	15	X	7	15	13	X	7	15	13	X	7	15	13	X	7	15	13	X	7	15	13	23	8
6	Komang Tere Walandari (Tere)	812345678	7	15	X	7	15	15	X	7	15	13	X	7	8	15	X	8	8	15	X	7	13	15	X	7	15	15	X	8	7	15	X	23	8	
7	Michael Soranto Sapeu (Michael)	824070151	13	15	X	X	7	15	13	X	7	15	13	X	7	15	13	X	8	8	15	X	7	13	15	X	7	15	13	X	7	15	13	23	8	
8	Muhammad Husein Al Amin (Husein)	812345678	15	X	8	8	15	X	8	15	15	X	8	15	13	X	7	15	15	X	7	15	15	X	8	8	15	X	8	7	15	X	7	23	8	
9	Ni Kadek Yulia Aditya Mahendra (Yulia)	824070151	X	8	15	15	X	8	15	13	X	7	15	13	X	7	15	13	X	7	8	15	X	8	15	15	X	7	15	15	X	7	8	23	8	
10	Riky Andan Widyayanti (Riky)	812345678	15	X	8	15	13	X	7	15	13	X	7	8	15	X	8	15	15	X	8	15	15	X	7	15	15	X	8	15	15	X	7	23	8	
11	Shandy Suprihna (Shandy)	824070151	8	15	X	8	15	13	X	8	8	15	X	8	15	13	X	7	15	15	X	8	7	15	X	8	8	15	X	8	15	15	X	23	8	
12	Sheryl Pujiro Mahesri (Sheryl)	812345678	8	15	X	X	8	15	13	X	8	15	15	X	8	15	13	X	7	15	15	X	8	15	15	X	7	8	15	X	8	8	15	23	8	
13	Yayitah Mahesri (Yayitah)	824070151	15	X	7	15	15	X	8	8	15	X	8	15	15	X	8	7	15	X	8	15	15	X	7	8	15	X	8	7	15	X	8	23	8	
14	Zahra Amri Laila (Zahra)	812345678	X	8	15	15	X	8	15	13	X	8	15	13	X	8	15	13	X	7	15	15	X	7	15	15	X	8	8	15	X	8	15	23	8	
15	Zeyn Azzah Shering (Zeyn)	824070151	X	7	15	13	X	7	15	13	X	7	15	15	X	7	15	15	X	7	15	X	8	15	15	X	8	15	X	8	15	X	8	19	7	
16	I Putu Dada Pratomo (Dada)	824070151																																	19	7
17	Ni Putu Siska Oktadewi (Siska)	812345678	13	15	X	7	15	13	X	7	15	13	X	8	8	15	X	8	15	X	8	15	X	8	15	X	8	15	X	8	15	X	8	19	7	
18	I Gusti Benedicta Aris Herta	812345678	15	13	15	X	7	15	13	X	7	15	13	X	8	8	15	X	8	15	X	8	15	X	8	15	X	8	15	X	8	15	X	8	19	7

Plan Flight :

1. Please be at the office 15 minutes prior the schedule for preparation and briefing flight.

2. Schedule subject to change depend on operational need and reason.

3. Change shift, day off should be under acknowledge and approve by superior and input on JES as procedure.

4. Sick permit be inform superior on duty at the latest 2400 PM one day before duty for morning shift, six hour before duty for afternoon and evening shift.

5. All Employee must comply with applicable regulation and may not ask the admin to do changes in JES.

Gambar 3.3 Jadwal bulan Oktober *Bagagge Service*

Selama bertugas pada unit *Lost and Found*, penulis melaksanakan kegiatan sebagai berikut:

1. Menangani laporan keterlambatan dan kehilangan bagasi (*Delayed/Missing Baggage*).
2. Menginput data melalui sistem *WorldTracer*.
3. Melayani penumpang terkait klaim bagasi hilang atau rusak.
4. Mengawasi serah terima bagasi yang ditemukan.
5. Berkoordinasi dengan *Ground Handling*, *Security*, dan unit terkait.

Penempatan ini memberikan pengalaman langsung dalam pengelolaan laporan bagasi serta pemahaman mengenai alur penanganan bagasi di bandara.

3.2.2 Jadwal Bulan November 2025 – Divisi *Services (Wheelchair)*

Pada bulan November 2025, penulis dipindahkan ke Divisi *Services – Wheelchair*, yaitu unit yang memberikan pelayanan kepada penumpang berkebutuhan khusus (*Passenger with Reduced Mobility / PRM*). Sistem kerja pada unit ini menggunakan pola:

- Durasi kerja rata-rata : 9 jam per shift
- Pola kerja : 3 hari kerja diikuti 1 hari libur

Kode shift yang digunakan meliputi:

- 7, 8, 9, 13, 14, 15, 16 : Dinas sesuai kebutuhan operasional
- MC : *Morning Call* / Standby
- X : Libur

Jadwal dinas pada bulan November mengikuti pola tersebut secara berulang.

SCHEDULE SERVICES NOVEMBER 2025																																	
NO	NO.TELP	NAME	SIGN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
				SAT	SUN	HC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	HC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	HC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	HC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
1	83114331664	I Gusti Ngurah Pradnya Putra	GN	14	X	8	8	7	X	15	15	14	X	14	14	15	X	9	7	7	X	9	8	7	X	15	14	14	X	14	14	15	X
2	81226125168	Komang Tyara Wulandari	TY	8	7	7	X	15	15	14	X	14	15	15	X	9	9	8	X	9	7	7	X	15	14	14	X	14	15	15	X	9	7
3	80523584899	Michael Surota Siliaga	ME	X	14	14	15	X	9	7	7	X	7	7	8	X	15	15	15	X	14	14	15	X	9	8	7	X	7	7	X	15	
4	81333368092	Muhammad Husein Al Amin	HU	7	8	X	9	7	7	X	7	7	X	14	14	15	X	14	14	15	X	14	14	15	X	14	14	X	9	8	7	X	15
5	82236878655	Ni Kadek Yucha Aditya Maharani	YO	8	X	14	14	15	X	7	7	8	X	7	7	8	X	15	15	14	X	14	14	15	X	14	14	X	7	7	X	9	8
6	81217830404	Riky Arlian Wijaya	RZ	7	7	X	7	7	7	X	14	14	14	X	9	8	7	X	7	7	8	X	15	15	14	X	7	7	8	X	14	15	15
7	85732166533	Shandy Syndindra	SY	14	15	15	X	9	9	8	X	7	7	X	14	15	X	14	14	15	X	9	8	7	X	15	15	X	15	15	X	7	7
8	87895404982	Sherry Puspita Maharani	SP	X	14	14	14	X	8	8	7	X	15	14	X	14	14	X	9	9	8	X	7	7	X	15	14	14	X	7	7	X	14
9	85932239106	Vydyatuli Mahmadiah	YP	7	8	X	7	8	9	X	14	14	15	X	7	7	7	X	15	14	X	7	7	X	15	14	14	X	7	7	X	14	
10	81375340662	Zahra Anini Lubis	ZR	14	X	7	7	7	X	15	14	14	X	7	8	9	X	7	7	7	X	14	14	X	15	15	14	X	9	9	8	X	

Gambar 3.4 Jadwal Bulan November Services

Gambar 3.5 Deploy Harian Services

Adapun tugas yang penulis laksanakan pada unit *Services–Wheelchair* adalah:

1. Mendampingi penumpang pengguna kursi roda dari area *check-in* hingga *boarding gate*.
2. Menjemput penumpang PRM dari pesawat menuju terminal kedatangan.
3. Memastikan keselamatan penumpang selama proses pendampingan.
4. Melakukan koordinasi dengan petugas terminal, *Ground Handling*, dan awak kabin.
5. Melaksanakan prosedur pelayanan khusus sesuai standar maskapai.

Penugasan pada unit ini memberikan pemahaman langsung mengenai prosedur layanan penumpang berkebutuhan khusus serta meningkatkan kemampuan komunikasi dan koordinasi dalam lingkungan operasional bandara.

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 *Baggage Handling System (BHS)*

Baggage Handling System (BHS) merupakan sistem terintegrasi yang dirancang untuk mengelola alur pemindahan bagasi penumpang sejak proses *unloading* dari pesawat hingga sampai di area pengambilan bagasi. Sistem ini terdiri atas beberapa komponen utama seperti *conveyor belt*, *automatic sorter*, *screener*, sensor deteksi, serta sistem komputerisasi yang mendukung operasional pemindahan bagasi (Umar, 2020). Operasional BHS bertujuan memastikan proses pemindahan bagasi berlangsung cepat, efisien, dan aman.

3.3.2 *Pengertian Conveyor Belt*

Conveyor belt merupakan komponen utama dalam sistem pemindahan material (*material handling system*). Dalam konteks bandar udara, *conveyor belt* berfungsi membawa bagasi penumpang dari area *handling* di sisi *airside* menuju area publik di terminal kedatangan. *Conveyor belt* berbentuk sabuk berjalan yang digerakkan oleh motor penggerak sehingga dapat memindahkan bagasi secara terus-menerus (Umar, 2020).

Menurut Kurniawan dan Hodi (2023), penggunaan *conveyor belt* sangat dipengaruhi oleh kepadatan pergerakan pesawat dan tingkat kesibukan terminal. Pada jam sibuk, perpindahan atau pergantian *belt* sering dilakukan untuk menghindari penumpukan bagasi di satu area. Namun, perpindahan *belt* yang dilakukan tanpa didukung pembaruan informasi yang cepat dapat menimbulkan kebingungan bagi penumpang.

Conveyor belt tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas fisik pemindahan bagasi, tetapi juga berdampak besar terhadap efektivitas operasional dan pengalaman penumpang di area baggage claim.

3.3.3 *Flight Information Display System (FIDS)*

Flight Information Display System (FIDS) merupakan sistem informasi visual yang menampilkan informasi penerbangan, termasuk terminal kedatangan, status penerbangan, dan lokasi *conveyor belt* untuk pengambilan bagasi. Setyawati dan Aji (2021) menyatakan bahwa FIDS menjadi sumber informasi utama yang digunakan penumpang untuk menavigasi fasilitas bandara secara mandiri.

Ketepatan waktu dalam memperbarui informasi pada FIDS menjadi aspek krusial. Ketika informasi mengenai perpindahan *conveyor belt* tidak diperbarui secara *real-time*, penumpang dapat menuju lokasi yang salah. Situasi ini dapat menimbulkan penumpukan penumpang, kebingungan, serta penurunan kualitas layanan.

Adiasa et al. (2025) menjelaskan bahwa efektivitas informasi visual sangat memengaruhi tingkat pemahaman penumpang, terutama di lingkungan bandara yang padat dan bising. Apabila penyampaian informasi tidak dilakukan dengan jelas, potensi kebingungan semakin tinggi.

3.3.4 Perilaku Penumpang di *Area Baggage Claim*

Perilaku penumpang di area pengambilan bagasi dipengaruhi oleh kondisi psikologis, ekspektasi waktu tunggu, serta keakuratan informasi yang diterima. Tsai et al. (2017) menyebutkan bahwa penumpang cenderung mengalami kebingungan, kecemasan, dan ketidaksabaran ketika menunggu bagasi, terutama apabila mereka tidak mengetahui lokasi *conveyor belt* yang benar.

1. Faktor-faktor yang menyebabkan kebingungan penumpang antara lain:
2. Perubahan *conveyor belt* secara mendadak.
3. Ketidaksesuaian informasi antara FIDS dan kondisi lapangan.
4. Hambatan bahasa bagi penumpang internasional.
5. Kepadatan dan kebisingan area terminal.

Dalam situasi ini, penumpang dapat berpindah-pindah dari satu *belt* ke *belt* lain, bertanya kepada petugas, atau berkumpul pada area yang salah, sehingga memengaruhi kenyamanan dan kelancaran operasional bandara.

3.3.5 Komunikasi Operasional Antarunit di Bandara

Koordinasi operasional bandara melibatkan berbagai unit seperti *ground handling*, petugas terminal, unit IT, hingga operator FIDS. Efektivitas komunikasi antar unit menentukan kelancaran pembaruan informasi terkait perubahan operasional, termasuk perpindahan *conveyor belt*. Adiasa et al. (2025) menjelaskan bahwa penggunaan jalur komunikasi informal seperti pesan singkat cenderung menimbulkan risiko miskomunikasi karena informasi tidak tersampaikan secara seragam kepada seluruh pihak terkait.

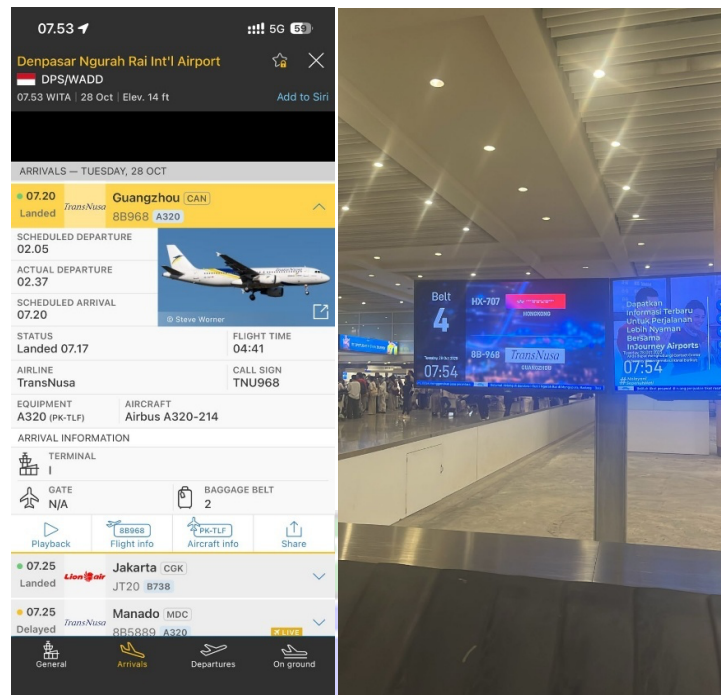
Dalam konteks pengambilan bagasi, pembaruan informasi perpindahan *conveyor belt* harus dilakukan secara terstruktur dan terstandar. Ketika informasi terlambat disampaikan ke operator FIDS, hal ini dapat menimbulkan ketidaksesuaian antara kondisi aktual dan informasi di layar, sehingga mengakibatkan kebingungan penumpang.

Koordinasi yang baik dan penggunaan jalur komunikasi yang resmi sangat diperlukan untuk memastikan pelayanan kepada penumpang berjalan lancar dan konsisten.

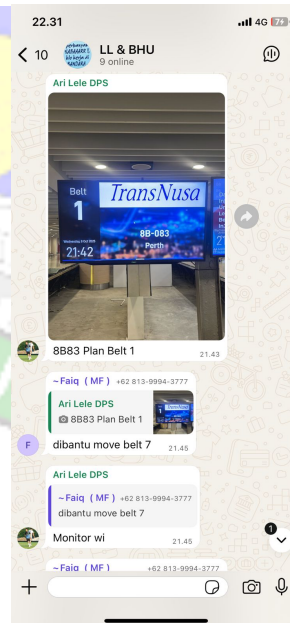
3.4 Permasalahan

Selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT JAS Airport Services, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, penulis mengamati adanya permasalahan operasional di area pengambilan bagasi (*baggage claim*), khususnya pada penanganan penerbangan internasional. Permasalahan tersebut berkaitan dengan tingginya frekuensi perpindahan penggunaan *conveyor belt* yang berdampak pada kebingungan penumpang dalam mengambil bagasinya.

Secara umum, *conveyor belt* telah memiliki *flight plan* yang ditentukan sebelumnya dan dapat dipantau melalui sistem informasi penerbangan. Namun, dalam praktik di lapangan, rencana tersebut sering mengalami perubahan karena situasi operasional yang dinamis. Misalnya, *belt* yang seharusnya digunakan oleh satu penerbangan masih aktif digunakan oleh penerbangan lain yang belum selesai melakukan proses *unloading*. Untuk menghindari penumpukan bagasi dan keterlambatan penyerahan, tim Bravo yang bertugas di lapangan mengambil keputusan untuk memindahkan penerbangan tersebut ke *belt* lain yang masih kosong atau hampir selesai digunakan.



Gambar 3.6 Plan Belt Dan Actual Belt



Gambar 3.7 Kordinasi Petugas

Permasalahan muncul ketika perubahan tersebut tidak segera diikuti oleh pembaruan informasi pada *Flight Information Display System* (FIDS). Komunikasi antarunit operasional belum sepenuhnya efisien karena informasi perubahan *belt* hanya disampaikan melalui grup WhatsApp internal antarpetugas. Selanjutnya, staf

baggage service menyampaikan informasi tersebut kepada penumpang secara manual, baik melalui pengumuman lisan maupun dengan berkeliling area pengambilan bagasi.

Namun, metode tersebut sering kali kurang efektif. Banyak penumpang yang tidak mendengar pengumuman karena kondisi area yang ramai atau baru tiba setelah informasi disampaikan. Akibatnya, penumpang menunggu di *belt* yang salah, terjadi kepadatan di area pengambilan bagasi, serta muncul banyak pertanyaan dan keluhan kepada petugas.

Selain itu, pembaruan informasi pada FIDS harus melalui unit IT Angkasa Pura I, sehingga perubahan tidak dapat dilakukan secara langsung oleh pihak *ground handling*. Mengingat area bagasi digunakan secara bersama oleh beberapa operator seperti PT JAS Airport Services, PT Gapura Angkasa, AirAsia, dan Lion Group, maka keterlambatan koordinasi antar unit dapat menimbulkan ketidaksesuaian informasi yang berdampak pada pelayanan penumpang.

Permasalahan ini menunjukkan perlunya sistem komunikasi yang lebih cepat dan terstandar agar perubahan *belt* dapat segera diketahui oleh seluruh pihak yang berkaitan, sehingga informasi yang diterima penumpang selalu akurat dan terkini.

3.5 Penyelesaian Masalah

Untuk meminimalkan kebingungan penumpang akibat perpindahan *conveyor belt*, perlu diterapkan langkah-langkah penyelesaian yang bersifat operasional dan koordinatif, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Beberapa solusi yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Koordinasi Antarunit Operasional
 - Setiap operator *ground handling* yang bertugas di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, seperti PT JAS Airport Services, PT Gapura Angkasa, AirAsia, dan Lion Group, perlu memiliki mekanisme komunikasi cepat dan terstandar dengan unit IT Angkasa Pura I.
 - Setiap operator menunjuk PIC (*Person in Charge*) pada setiap shift di area *baggage claim* untuk menjadi penghubung resmi antara tim Bravo dan unit IT.

- Ketika terjadi perubahan *belt*, PIC mengirimkan laporan singkat dengan format standar (misalnya berisi nomor penerbangan, nomor *belt* lama dan baru, waktu perubahan, dan alasan perpindahan).
- Laporan dikirimkan melalui saluran komunikasi resmi seperti grup koordinasi lintas-unit di platform internal (*Teams* atau *Telegram*) yang juga diakses oleh pihak IT.
- Unit IT kemudian memperbarui data FIDS berdasarkan laporan tersebut dan mengirimkan konfirmasi perubahan agar seluruh operator memiliki informasi yang sama.

2. Percepatan Pembaruan Informasi FIDS

Karena sistem FIDS dikelola oleh Angkasa Pura I, maka solusi yang realistis adalah membuat jalur koordinasi prioritas antara PIC operator dan unit IT bandara agar perubahan *belt* dapat direspons maksimal dalam waktu 1–2 menit. Mekanisme ini memungkinkan informasi di layar penumpang selalu sinkron dengan kondisi di lapangan tanpa perlu memberi akses langsung ke FIDS bagi setiap operator.

3. Solusi Operasional yang Dapat Diterapkan Saat Ini

- Penempatan Petugas Informasi Khusus: Menugaskan satu petugas *baggage service* khusus di area *baggage claim* untuk memberikan informasi langsung kepada penumpang setiap kali terjadi perubahan *belt*. Petugas ini harus selalu berkomunikasi aktif dengan tim Bravo melalui *handy talky* atau radio internal.
- Penggunaan Papan Informasi Portabel: Menyediakan papan digital atau *rolling signboard* yang dapat segera dipindahkan ke *belt* baru dan menampilkan nomor penerbangan yang telah dialihkan.
- Pengeras Suara Tambahan: Memasang *speaker* tambahan di area pengambilan bagasi agar pengumuman lisan terdengar jelas oleh seluruh penumpang.
- *Quick Info Board*: Menyiapkan *template* visual yang dapat langsung digunakan untuk menunjukkan informasi *belt* sementara FIDS belum diperbarui.

4. Pengembangan Sistem Digital “*Smart Belt Alert*” (Solusi Jangka Panjang)

Mengembangkan sistem berbasis digital yang memungkinkan notifikasi perubahan *belt* secara otomatis terhubung antara operator *ground handling*, unit IT bandara, dan tampilan FIDS. Sistem ini juga dapat dikoneksikan dengan *mobile app* bandara agar penumpang dapat memantau lokasi pengambilan bagasi secara langsung.

5. Pelatihan dan Evaluasi Petugas

Melaksanakan pelatihan rutin bagi petugas *baggage service* dan tim Bravo mengenai komunikasi cepat, penyampaian informasi publik, serta koordinasi lintas-unit. Evaluasi juga perlu dilakukan secara berkala untuk menilai efektivitas mekanisme komunikasi dan memperbaikinya sesuai kebutuhan operasional.

Dengan penerapan langkah-langkah di atas, koordinasi antarunit *ground handling* diharapkan menjadi lebih efisien, informasi perubahan *conveyor belt* dapat tersampaikan dengan cepat dan seragam, serta kebingungan penumpang di area pengambilan bagasi dapat diminimalkan. Peningkatan ini tidak hanya akan memperbaiki alur pelayanan, tetapi juga berkontribusi terhadap citra profesional PT JAS Airport Services sebagai penyedia layanan *ground handling* yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan operasional bandara.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT JAS Airport Services, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, dapat disimpulkan bahwa operasional penanganan bagasi memiliki dinamika yang sangat tinggi dan memerlukan koordinasi lintas-unit yang efektif. Selama kegiatan OJT, penulis menemukan bahwa perpindahan *conveyor belt* yang sering terjadi merupakan konsekuensi dari kondisi lapangan yang berubah-ubah, terutama ketika *belt* yang direncanakan masih digunakan oleh penerbangan sebelumnya.

Namun, perubahan tersebut sering tidak disertai pembaruan informasi yang cepat pada FIDS, sehingga menimbulkan ketidaksesuaian antara kondisi aktual dan informasi yang diterima penumpang. Hal ini berdampak pada kebingungan penumpang, penumpukan pada *belt* yang salah, serta meningkatnya beban kerja petugas *baggage service* dalam memberikan penjelasan manual.

OJT ini memberikan pengalaman langsung kepada penulis terkait proses penanganan bagasi, koordinasi operasional, pelayanan PRM, serta tantangan komunikasi di lingkungan bandara. Melalui kajian permasalahan yang ditemukan, dapat dipahami bahwa kecepatan, ketepatan komunikasi, serta keseragaman informasi antar unit merupakan faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan kepada penumpang di area *baggage claim*.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan efektivitas penanganan bagasi dan mengurangi kebingungan penumpang akibat perpindahan conveyor belt, beberapa saran yang dapat diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan mekanisme komunikasi terstandar antarunit. Dibutuhkan jalur komunikasi resmi dan terstruktur antara tim Bravo, PIC operator *ground handling*, dan unit IT Angkasa Pura I agar perubahan belt dapat disampaikan lebih cepat dan konsisten.
2. Mempercepat pembaruan informasi pada FIDS. Disarankan adanya prioritas pembaruan untuk perubahan *belt*, sehingga unit IT dapat merespons laporan

PIC dalam waktu maksimal 1–2 menit. Hal ini sangat membantu sinkronisasi informasi antara lapangan dan layar FIDS.

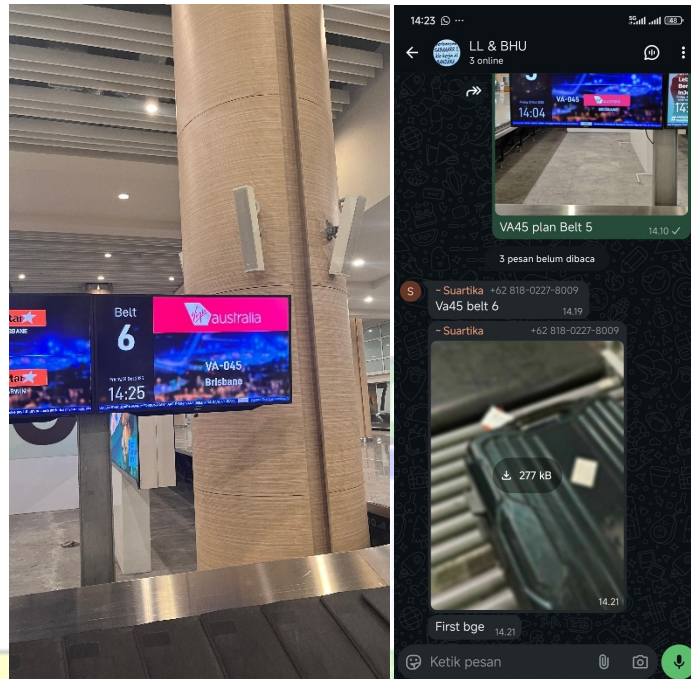
3. Menempatkan petugas informasi khusus di area *baggage claim* Petugas ini bertugas memberikan pemberitahuan langsung apabila perubahan *belt* terjadi, sehingga penumpang segera diarahkan ke lokasi yang benar tanpa harus menunggu *update* sistem.
4. Menyediakan papan informasi portabel/digital Papan informasi sementara dapat dipindahkan ke lokasi belt baru sehingga penumpang dapat melihat nomor penerbangan yang dialihkan, meskipun FIDS belum diperbarui.
5. Menambah perangkat audio untuk pengumuman Penambahan *speaker* atau penguat suara di area yang rawan tidak terdengar dapat membantu penyampaian informasi lebih merata.
6. Mengembangkan sistem digital jangka panjang “*Smart Belt Alert*” Sistem ini dapat mengintegrasikan notifikasi perubahan *belt* antara PIC, unit IT, *ground handling*, hingga FIDS bahkan aplikasi bandara. Dengan demikian, proses perpindahan belt akan lebih efisien dan terdokumentasi.
7. Melakukan pelatihan rutin petugas Pelatihan mengenai komunikasi cepat, penyampaian informasi publik, serta koordinasi lintas-unit perlu ditingkatkan agar seluruh petugas mampu beradaptasi dengan dinamika operasional yang tinggi.

Dengan diterapkannya saran-saran tersebut, diharapkan proses penanganan bagasi menjadi lebih efektif, penumpang tidak lagi mengalami kebingungan saat terjadi perpindahan *belt*, serta kualitas pelayanan PT JAS Airport Services semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, S., Prasetyo, D. A., & Wicaksono, T. (2025). *Pengaruh media audio dan visual terhadap pemahaman penumpang di Bandar Udara Yogyakarta International Airport*. *Jurnal Transportasi Udara*, 4(1), 45–54.
- Fatimah, A. N., & Fatmayati, F. (2022). *Pengaruh service performance dan fasilitas baggage conveyor belt terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Mopah Merauke*. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(4), 1123–1135.
- Kurniawan, M. B., & Hodi, H. (2023). *Analisis penggunaan conveyor belt bagi penumpang pada saat jam sibuk di Terminal Kedatangan Domestik Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai*. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(3), 120–128.
- Setyawati, S., & Aji, P. (2021). *Pengaruh sistem informasi FIDS terhadap kepuasan penumpang di Bandara Soekarno-Hatta*. *Jurnal Sistem Informasi & Transportasi*, 6(2), 88–96.
- Tsai, C., Chen, C., & Yeh, S. (2017). *Passengers' baggage claim behavior and airport service perception*. *Journal of Air Transport Management*, 65, 44–52. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.08.003>
- Umar, S. H. (2020). *Perancangan Baggage Handling System (BHS) di New Yogyakarta International Airport*. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 2(1), 15–25.

LAMPIRAN



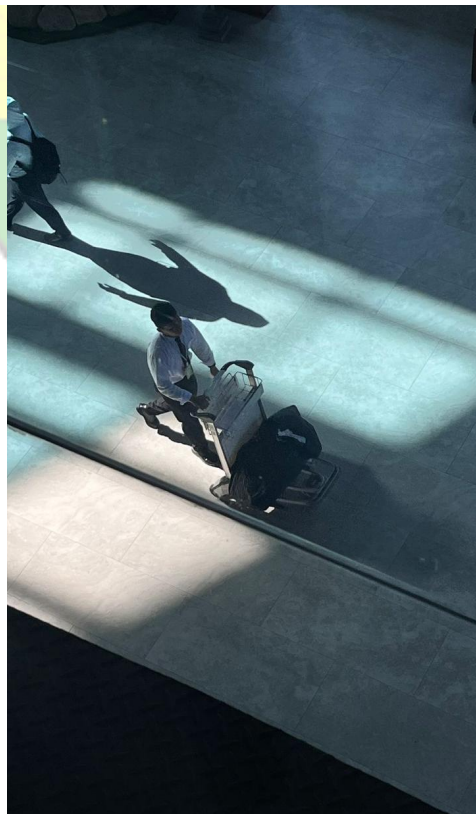
Lampiran 1 kordinasi pemakaian *conveyor belt*



Lampiran 2 Pengambilan bagasi *crew*



Lampiran 4 Pengambilan makanan Kompensasi SQ



Lampiran 3 Pengantaran Bagasi Ke Fesindo



Lampiran 6 Laporan Pengantaran Penumpang



Lampiran 5 kursi roda Untuk di area Check in Area