

**RANCANGAN PENERAPAN *WEBSITE ASSISTANCE*
SCHEDULING DALAM PENGATURAN PETUGAS SERVICE
ASSISTANCE PT JAS AIRPORT SERVICES DI BANDARA
NGURAH RAI BALI**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 29 September – 29 November 2025



Disusun Oleh:

DESI KHAIRANI BR SEMBIRING
NIT. 30623007

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

LEMBAR PERSETUJUAN

RANCANGAN PENERAPAN *WEBSITE ASSISTANCE* *SCHEDULING* DALAM PENGATURAN PETUGAS *SERVICE* *ASSISTANCE* PT JAS AIRPORT SERVICES DI BANDARA NGURAH RAI BALI

Oleh:

DESI KHAIRANI BR SEMBIRING
NIT. 30623007

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

Disetujui Oleh:

Supervisor



PUTU SENA KARYANTO
NIK. 02009525

Dosen Pembimbing



MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006

Mengetahui
Section 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 21 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



PUTU SENA KARYANTO
NIK. 02009525



MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006

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 serta segenap keluarga yang telah memberikan Ridho, Restu, Do'a dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kegiatan *On the Job Training* (OJT) 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 Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing kegiatan *On the Job Training* (OJT);
5. Bapak Putu Sena Karyanto selaku *supervisor* yang membimbing dan memberikan evaluasi saat melaksanakan *On the Job Training* (OJT);
6. Para Dosen, Instruktur, dan 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 kerjasamanya selama pelaksanaan kegiatan berlangsung;
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On the Job Training* (OJT) dan selama membuat laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan *On the Job Training* (OJT) ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Badung, 21 November 2025

DESI KHAIRANI BR SEMBIRING
NIT. 30623007



DAFTAR ISI

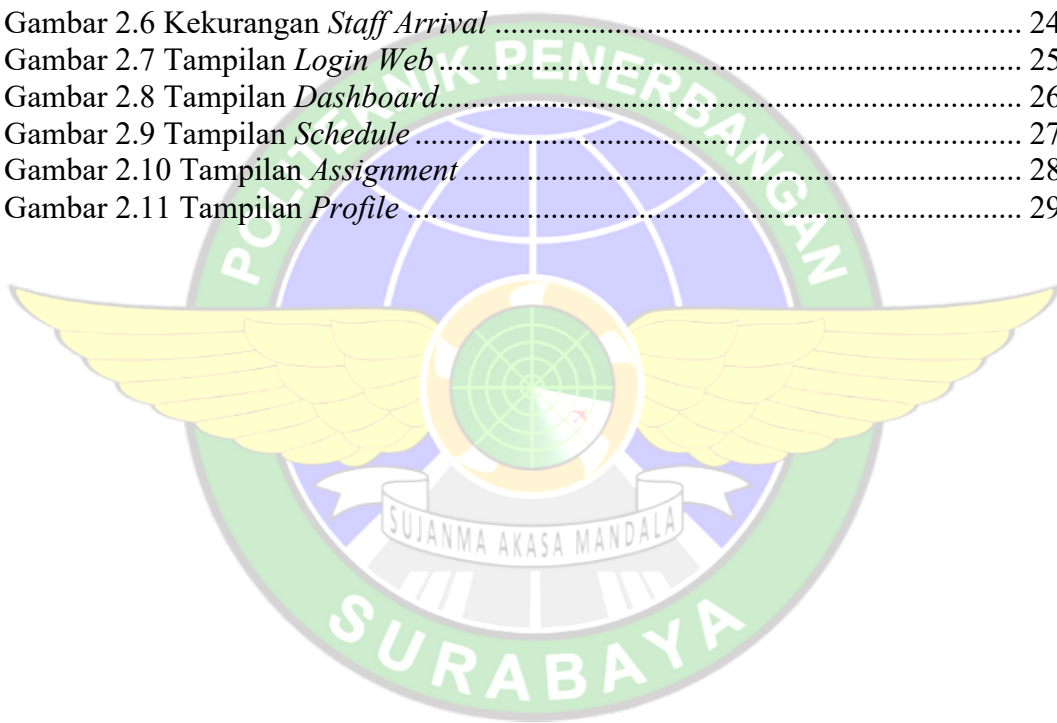
	Halaman
HALAMAN JUUL.....	<i>i</i>
LEMBAR PERSETUJUAN.....	<i>ii</i>
LEMBAR PENGESAHAN	<i>iii</i>
KATA PENGANTAR	<i>iv</i>
DAFTAR ISI.....	<i>vi</i>
DAFTAR GAMBAR	<i>viii</i>
DAFTAR TABEL.....	<i>ix</i>
DAFTAR LAMPIRAN.....	<i>x</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang.....	<i>1</i>
1.2 Maksud dan Manfaat <i>On the Job Training</i> (OJT).....	<i>3</i>
1.2.1 Maksud Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	<i>3</i>
1.2.2 Manfaat Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	<i>4</i>
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	<i>5</i>
2.1 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	<i>5</i>
2.2 Sejarah PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services	<i>7</i>
2.3 Data Umum PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services.....	<i>8</i>
2.3.2 Visi dan Misi PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services.....	<i>9</i>
2.3.3 Nilai - Nilai PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services	<i>10</i>
2.4 Struktur Organisasi PT. JAS Airport Services.....	<i>11</i>
2.4.1 Struktur Organisasi Unit <i>Services</i>	<i>11</i>
2.4.2 Struktur Organisasi Unit <i>Lost and Found</i>	<i>12</i>
BAB III PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	<i>13</i>
3.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	<i>13</i>
3.1.1 Wilayah Kerja	<i>13</i>
3.1.2 Prosedur Layanan.....	<i>14</i>
3.2 Jadwal Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	<i>19</i>
3.2.1 Jadwal Kegiatan Unit <i>Services</i>	<i>19</i>
3.2.2 Jadwal Kegiatan Unit <i>Lost and Found</i>	<i>19</i>
3.3 Tinjauan Teori.....	<i>19</i>
3.3.1 Bandar Udara	<i>19</i>
3.3.2 Perancangan Sistem	<i>20</i>
3.3.3 Sistem Informasi Berbasis <i>Web</i>	<i>20</i>
3.3.4 <i>Scheduling</i>	<i>21</i>

3.3.5	Petugas <i>Service Assistance</i>	22
3.4	Permasalahan Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	22
3.5	Penyelesaian Masalah	24
BAB IV PENUTUP		31
4.1	Kesimpulan	31
4.1.1	Kesimpulan Bab III	31
4.2	Saran.....	32
4.2.1	Saran Terhadap Bab III	32
4.2.1	Saran Pelaksanaan <i>On the Job Training</i> (OJT).....	33
DAFTAR PUSTAKA		35
LAMPIRAN.....		36



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai	5
Gambar 1.2 Logo PT Jasa Angkasa Semesta	7
Gambar 1.3 Struktur PT Jas Bali.....	11
Gambar 1.4 Struktur Organisasi Unit <i>Services</i>	11
Gambar 1.5 Struktur Organisasi Unit <i>Lost and Found</i>	12
Gambar 2.1 Kantor Unit <i>Services</i>	13
Gambar 2.2 Kantor Unit <i>Lost and Found</i>	14
Gambar 2.3 Jadwal Kegiatan Unit <i>Services</i>	19
Gambar 2.4 Jadwal Kegiatan Unit <i>Lost and Found</i>	19
Gambar 2.5 Jadwal Manual Harian <i>Services</i>	23
Gambar 2.6 Kekurangan <i>Staff Arrival</i>	24
Gambar 2.7 Tampilan <i>Login Web</i>	25
Gambar 2.8 Tampilan <i>Dashboard</i>	26
Gambar 2.9 Tampilan <i>Schedule</i>	27
Gambar 2.10 Tampilan <i>Assignment</i>	28
Gambar 2.11 Tampilan <i>Profile</i>	29



DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1 Identitas PT JAS.....	9



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kegiatan di Unit <i>Services</i>	36
Lampiran 2 Kegiatan di <i>Lost and Found</i>	37



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri penerbangan di tingkat global maupun regional mengalami peningkatan yang sangat signifikan, yang turut berkontribusi terhadap pertumbuhan sektor transportasi udara di Indonesia. Didorong oleh kebutuhan di bidang bisnis, pariwisata, serta berbagai bentuk mobilitas lainnya, peningkatan jumlah pengguna jasa penerbangan menjadi faktor utama pendorong perkembangan sektor ini. Sebagai bentuk respons terhadap kondisi tersebut, pemerintah menempatkan pengembangan infrastruktur bandar udara dan peningkatan keselamatan penerbangan sebagai prioritas utama. Implementasi kebijakan ini diwujudkan melalui program sertifikasi pesawat udara, pengembangan fasilitas pendukung, serta penyediaan infrastruktur yang memadai guna mewujudkan operasi penerbangan yang aman, nyaman, dan efisien. Untuk menunjang keberhasilan kebijakan tersebut, peningkatan kualitas, profesionalisme, produktivitas, dan etos kerja sumber daya manusia (SDM) di bidang penerbangan melalui langkah-langkah konkret dan strategis menjadi kebutuhan yang mutlak.

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah naungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDMP) yang memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan di bidang penerbangan. Lembaga ini berkomitmen untuk menghasilkan lulusan yang kompeten, terampil, serta memiliki daya saing tinggi di dunia kerja, khususnya dalam sektor transportasi udara. Dalam mendukung pencapaian tujuan tersebut, Politeknik Penerbangan Surabaya dilengkapi dengan berbagai fasilitas pembelajaran yang memadai serta tenaga pengajar profesional yang berpengalaman di bidangnya, sehingga mampu memenuhi standar keselamatan dan keamanan penerbangan yang berlaku secara internasional. Salah satu program studi yang diselenggarakan adalah Manajemen Transportasi Udara (MTU), yang dirancang untuk menyesuaikan dengan dinamika dan kebutuhan industri penerbangan yang senantiasa berkembang.

Salah satu bagian penting dari kurikulum pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah kegiatan *On the Job Training* (OJT). Kegiatan ini merupakan bentuk praktik kerja lapangan yang menjadi salah satu syarat kelulusan bagi Taruna/i. Pelaksanaan OJT memiliki peranan strategis dalam pendidikan dan pelatihan di bidang penerbangan karena memberikan kesempatan bagi Taruna/i untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama proses perkuliahan ke dalam situasi kerja nyata di lapangan. Dengan demikian, kegiatan OJT menjadi sarana penghubung antara teori yang dipelajari di bangku kuliah dengan praktik operasional di dunia kerja yang sesungguhnya.

Selama pelaksanaan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di PT JAS Airport Services yang beroperasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali (DPS), penulis mengamati adanya ketidakefisienan dan ketidakefektifan dalam pengaturan jadwal serta pembagian tugas petugas *service assistance* yang masih dilakukan secara manual. Sistem manual tersebut berdampak terhadap kelancaran pelayanan, khususnya dalam menangani penumpang berkebutuhan khusus. Sistem konvensional yang diterapkan tidak memiliki fleksibilitas yang memadai untuk menyesuaikan diri terhadap fluktuasi permintaan layanan yang bersifat mendadak, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan, inefisiensi penggunaan sumber daya manusia, serta menurunnya kualitas pelayanan kepada penumpang.

Permasalahan utama dalam pengaturan tugas petugas *service assistance* di PT JAS Airport Services Bali terletak pada sistem manual yang sudah tidak relevan dengan kebutuhan operasional bandara yang dinamis dan kompleks. Sistem tersebut sepenuhnya bergantung pada koordinasi antarindividu dan pencatatan konvensional, sehingga tidak mampu memberikan pembaruan informasi secara *real-time*. Hal ini mengakibatkan staff mengalami kesulitan dalam mengetahui status ketersediaan petugas, seperti siapa yang sedang bertugas, beristirahat, atau telah menyelesaikan pekerjaannya. Kondisi tersebut menjadi semakin sulit ketika terjadi lonjakan permintaan layanan secara tiba-tiba, misalnya peningkatan jumlah permintaan kursi roda (*wheelchair*) dari satu menjadi lima unit dalam waktu singkat. Ketiadaan sistem terpusat juga menyebabkan pembagian tugas menjadi

tidak optimal, di mana petugas yang sedang tidak bertugas (*off*) tidak dapat segera dimobilisasi untuk membantu.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, penulis menilai bahwa ketidakefektifan dalam sistem koordinasi dan penjadwalan petugas dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan serta inefisiensi operasional. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan penerapan sistem berbasis teknologi untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penulis mengangkat penelitian dengan judul “RANCANGAN PENERAPAN *WEBSITE ASSISTANCE SCHEDULING* DALAM PENGATURAN PETUGAS *SERVICE ASSISTANCE* PT JAS AIRPORT SERVICES DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI”.

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

1.2.1 Maksud Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

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

1. Mengaplikasikan serta meningkatkan kemampuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa pendidikan di program studi Manajemen Transportasi Udara (MTU).
2. Memperluas wawasan sebagai persiapan menjadi tenaga kerja profesional diindustri penerbangan.
3. Mengetahui atau melihat secara langsung penggunaan atau peranan teknologi terapan di tempat *On the Job Training* (OJT).
4. Memahami dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh unit Manajemen Transportasi Udara (MTU) di dunia kerja dan juga cara untuk mengatasi masalah tersebut.
5. Dapat bekerja sama dan koordinasi dengan unit-unit lain yang berkaitan dengan operasional penerbangan dengan baik dan benar. Sehingga tercipta suasana kerjasama dan pribadi yang disiplin dengan tanggung jawab yang tinggi.

1.2.2 Manfaat Kegiatan *On the Job Training* (OJT)

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

1. Bagi Taruna/i
 - a. Taruna/i dapat memahami bagaimana kegiatan kerja pada saat memasuki dunia kerja yang nyata dengan berdasarkan pengalaman saat melaksanakan *On the Job Training* (OJT).
 - b. Taruna/i dapat mengidentifikasi masalah yang ada di dunia nyata serta bagaimana cara menyelesaikan masalahnya.
 - c. Taruna/i dapat mengembangkan keterampilan komunikasi dan kerjasama tim dalam lingkungan kerja profesional.
2. Bagi Politeknik Penerbangan Surabaya
 - a. Menjalin hubungan kerjasama yang erat dengan industri penerbangan, khususnya praktisi lapangan atau pengelola Perusahaan PT JAS Airport Services.
 - b. Memberikan wawasan lapangan kepada taruna untuk mendukung pengembangan kurikulum yang lebih relevan.
3. Bagi PT JAS Airport Services Bali
 - a. Sistem ini membawa efisiensi operasional yang signifikan dengan mengoptimalkan penugasan petugas secara *real-time*, sehingga mampu mengurangi potensi keterlambatan dalam pelayanan penumpang dan memaksimalkan utilisasi sumber daya yang ada.

BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali



Gambar 1.1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai (IATA: DPS, ICAO: WADD) merupakan bandar udara utama di Provinsi Bali yang berlokasi di Kelurahan Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, sekitar 13 kilometer dari Kota Denpasar. Bandara ini berfungsi sebagai pintu gerbang utama pariwisata Pulau Bali sekaligus menjadi salah satu bandara tersibuk di Indonesia. Hingga tahun 2024, Bandara I Gusti Ngurah Rai melayani 24 rute domestik dan 40 rute internasional dengan total 54 maskapai penerbangan, terdiri atas 12 maskapai domestik dan 42 maskapai internasional.

Pembangunan Bandara Ngurah Rai dimulai pada tahun 1931 dengan landasan pacu berumput yang terletak di area pemakaman Desa Tuban. Pada periode 1941–1947, dilakukan perbaikan serta perluasan landasan pacu menjadi berukuran 45 x 1.600 meter. Bandara ini kemudian dikenal dengan nama Pelabuhan Udara Tuban karena lokasinya berada di wilayah Tuban. Selanjutnya, pada tahun 1949 dimulai pembangunan gedung terminal dan fasilitas penerbangan lainnya. Layanan penerbangan internasional mulai beroperasi pada tahun 1959 dan memperoleh persetujuan dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) pada tahun 1963.

Dalam kurun waktu 1965–1969, dilakukan pembangunan terminal internasional serta perluasan landasan pacu menjadi 45 x 2.700 meter dengan teknik pengurukan tanah ke arah laut sejauh 1.000 meter. Proyek tersebut diresmikan pada 1 Agustus 1969 oleh Presiden Soeharto, bersamaan dengan perubahan nama menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai Bali. Untuk menyesuaikan dengan meningkatnya jumlah penumpang dan kargo, pada tahun 1975–1978 dibangun terminal internasional baru. Terminal internasional lama kemudian difungsikan sebagai terminal domestik, sedangkan terminal domestik lama dialihfungsikan menjadi gedung kargo dan catering.

Selanjutnya, melalui Keputusan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1980, pengelolaan Bandara Internasional Ngurah Rai dialihkan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara kepada Perusahaan Umum (Perum) Angkasa Pura. Sejak saat itu, fasilitas bandara seperti apron, terminal, dan infrastruktur pendukung lainnya secara bertahap dikembangkan. Pada tahun 1986, berdasarkan Keputusan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1986, nama perusahaan diubah menjadi Perum Angkasa Pura I. Sementara itu, istilah “*Pelabuhan Udara*” secara resmi diganti menjadi “*Bandar Udara*” sesuai Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 213/HK.207/Phb-85 tertanggal 1 September 1985.

Meningkatnya arus wisatawan ke Bali kembali mendorong perlunya perluasan fasilitas bandara. Proyek Perluasan Bandara Internasional Ngurah Rai Tahap I dilaksanakan pada periode 1 Oktober 1989 hingga 31 Agustus 1992. Proyek ini mencakup perpanjangan landasan pacu menjadi 3.000 meter, pemindahan taxiway, perluasan apron, pengembangan gedung penumpang dan kargo, serta peningkatan fasilitas navigasi udara dan distribusi bahan bakar pesawat.

Pengembangan yang terus menerus ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan bandara, seiring dengan meningkatnya kebutuhan transportasi udara, khususnya untuk mendukung pariwisata Bali yang telah menjadi salah satu destinasi unggulan di dunia. Sampai saat ini, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai tidak hanya menjadi sarana transportasi, tetapi juga merupakan simbol penting kemajuan daerah, pusat pertumbuhan ekonomi, serta jantung dari industri pariwisata Bali.

2.2 Sejarah PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services



Gambar 1.2 Logo PT Jasa Angkasa Semesta

PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (JAS Airport Services) merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan *ground handling* independen terkemuka di Indonesia. Didirikan pada tahun 1984, perusahaan ini berawal dari kebutuhan untuk menyediakan layanan penanganan darat yang profesional dan terintegrasi di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Tangerang. Seiring pertumbuhan industri penerbangan nasional dan internasional, JAS terus memperluas jangkauan layanannya ke berbagai bandara besar di Indonesia, termasuk Denpasar, Surabaya, Medan, Yogyakarta, Batam, Manado, dan Makassar.

Sebagai perusahaan yang memiliki pengalaman lebih dari empat dekade, JAS berkomitmen memberikan layanan menyeluruh bagi maskapai penerbangan dan penumpangnya. Layanan yang disediakan mencakup penanganan penumpang dan bagasi (seperti *ticketing*, *check-in*, *boarding gate*, serta layanan bagi penumpang transit dan kedatangan), layanan ramp dan apron (termasuk pengoperasian peralatan pendukung darat atau *ground support equipment*, pemrosesan bagasi, pembersihan interior pesawat, dan *push-back* pesawat), serta berbagai fungsi lain dalam operasi *ground handling*.

Selain layanan operasional bandara, JAS juga mengelola *Premier Lounge* di Bandara Soekarno-Hatta dan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Denpasar, yang diperuntukkan bagi penumpang kelas pertama dan bisnis dari berbagai maskapai internasional. Layanan *Airport Service Assistance* (ASA) juga dioperasikan oleh JAS di delapan bandara besar di Indonesia, untuk membantu memperlancar proses keberangkatan, transit, maupun kedatangan penumpang domestik dan internasional.

Sebagai bagian dari *Cardig Aero Services Group*, JAS menjalin kerja sama erat dengan PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan di bandara. Hingga kini, JAS dipercaya oleh sejumlah maskapai besar dunia seperti *Singapore Airlines*, *Cathay Pacific*, *Emirates*, *Etihad Airways*, *Lufthansa*, *EVA Air*, *Saudi Arabian Airlines*, dan *Philippine Airlines*. Kepercayaan ini menjadi bukti komitmen perusahaan terhadap standar layanan internasional, keselamatan operasional, dan kepuasan pelanggan.

Dalam perjalanannya, JAS tidak hanya berfokus pada penguatan operasional, tetapi juga pada pengembangan sumber daya manusia dan digitalisasi layanan. Melalui *JAS Academy*, perusahaan melatih staf secara profesional untuk memastikan seluruh personel memiliki kompetensi teknis sesuai dengan regulasi penerbangan global. Selain itu, inovasi berbasis teknologi juga terus diterapkan guna meningkatkan efisiensi pelayanan dan pengalaman pelanggan di bandara.

Dengan pengalaman panjang, cakupan nasional yang luas, serta reputasi sebagai mitra terpercaya bagi berbagai maskapai internasional, PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (*JAS Airport Services*) menegaskan posisinya sebagai pelopor dan pemimpin dalam industri layanan *ground handling* di Indonesia.

2.3 Data Umum PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services

2.3.1 Identitas PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services

Adapun identitas dari PT JAS Airport Services Indonesia sebagai berikut:

Data	Informasi
Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (<i>JAS 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 Ardjasasmita. 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 Kementerian 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, dan 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, dan 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).

Table 1 Identitas PT JAS

2.3.2 Visi dan Misi PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services

Adapun visi dan misi dari perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services, sebagai berikut :

1. Visi

Menjadi penyedia layanan dan solusi bandara pilihan utama di Indonesia.

2. Misi

Menyediakan layanan unggul melalui profesionalisme dan inovasi.

2.3.3 Nilai - Nilai PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services

Nilai dan budaya dari perusahaan PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Airport Services, sebagai berikut :

1) *Costumer Centric* (Berorientasi pada Pelanggan)

a. *Care* (Peduli)

Peduli dan pahami kebutuhan pelanggan terlebih dahulu, baru ciptakan solusinya.

b. *Accurate & Responsive* (Akurat & Responsif)

Memberikan solusi yang cepat dan ketepatan layanan dalam merespons kebutuhan atau keluhan pelanggan.

2) *Always Achieving* (Selalu Berusaha)

a. *Strive* (Berusaha Keras)

Berusaha menjadi yang terbaik di industri.

b. *Quality* (Kualitas)

Kualitas produk & layanan harus melebihi ekspektasi pelanggan.

c. *People Development* (Pengembangan SDM)

Investasi pada karyawan sebagai aset paling berharga.

d. *Driving Execution* (Mendorong Pelaksanaan)

Fokus pada eksekusi yang detail dan sistematis untuk mencapai tujuan.

3) *Serving Sincerely* (Melayani dengan Tulus)

a. *Respect* (Rasa Hormat)

Hormat kepada pelanggan, perusahaan, pemegang saham, dan sesama karyawan.

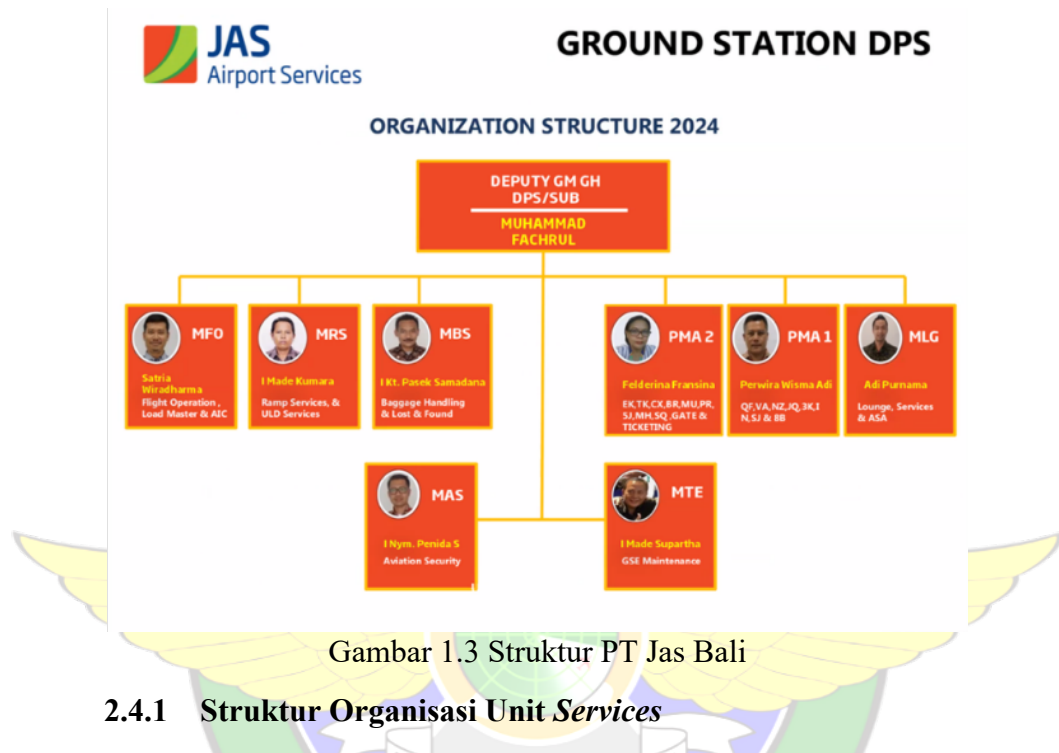
b. *Integrity* (Integritas)

Bertindak sebagai profesional dengan integritas tinggi.

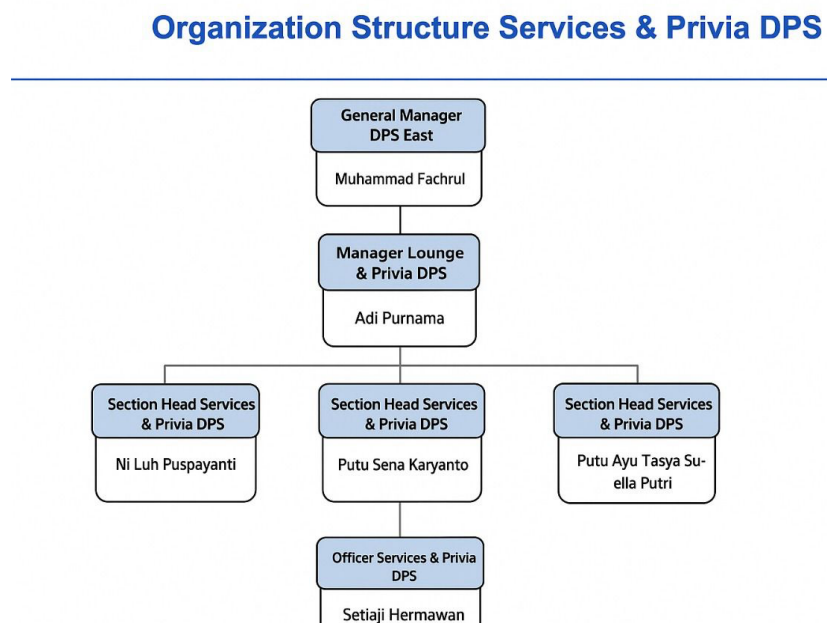
c. *Meritocratic* (Meritokratis)

Menghargai kompetensi, kinerja, dan kontribusi nyata setiap individu.

2.4 Struktur Organisasi PT. JAS Airport Services

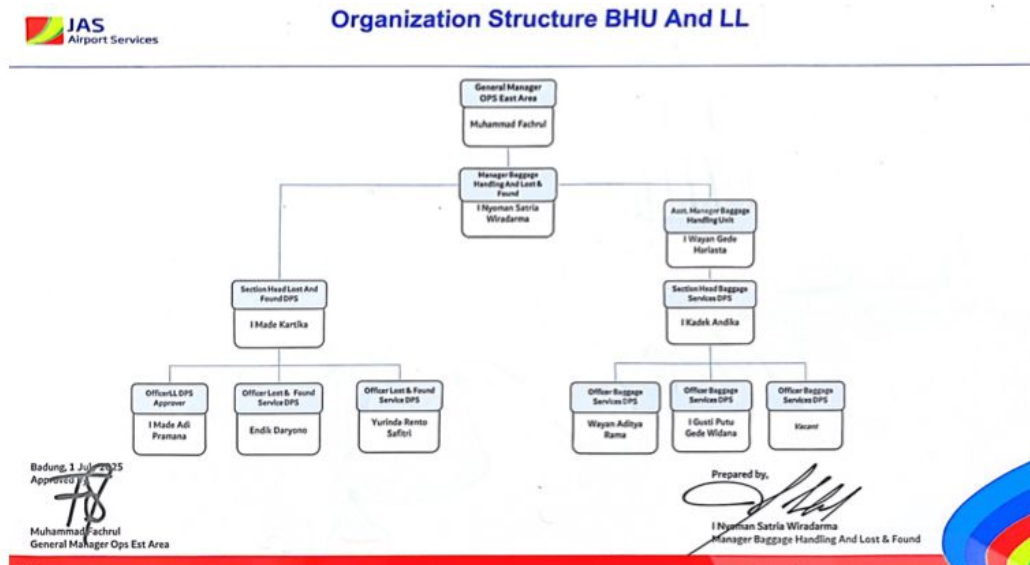


2.4.1 Struktur Organisasi Unit *Services*



Gambar 1.4 Struktur Organisasi Unit *Services*

2.4.2 Struktur Organisasi Unit *Lost and Found*



Gambar 1.5 Struktur Organisasi Unit *Lost and Found*



BAB III

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

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

3.1.1 Wilayah Kerja

Selama pelaksanaa kegiatan *On The Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, penulis melaksanakan kegiatan di dua unit operasional. Penulis mengamati secara langsung proses kerja di masing-masing unit, berpartisipasi dalam pelaksanaan tugas harian, serta melakukan wawancara dan diskusi dengan personel terkait untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai prosedur operasional, tantangan yang dihadapi, dan kontribusi setiap unit terhadap keseluruhan sistem operasional bandara. Unit kerja yang ada di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, meliputi:

1) Unit *Services*



Gambar 2.1 Kantor Unit *Services*

Unit Services di PT JAS Airport Services merupakan unit yang menangani berbagai bentuk pelayanan langsung kepada penumpang, terutama penumpang yang membutuhkan bantuan khusus. Tugas utama unit ini meliputi pendampingan penumpang pengguna *wheelchair* (WCHR), penumpang disabilitas, anak tanpa pendamping (UMNR), penumpang lanjut usia, serta penumpang yang membutuhkan bantuan khusus lainnya

selama proses keberangkatan maupun kedatangan. Selain itu, unit *Services* juga membantu memberikan informasi, mengarahkan penumpang di area terminal, dan berkoordinasi dengan maskapai serta unit lain untuk memastikan pelayanan berjalan lancar.

2) Unit *Lost and Found*



Gambar 2.2 Kantor Unit *Lost and Found*

Unit *Lost and Found* di PT JAS Airport Services merupakan unit yang bertanggung jawab dalam menangani laporan kehilangan dan penemuan bagasi penumpang. Unit ini berperan sebagai penghubung antara penumpang, maskapai, dan bagian *baggage handling* untuk memastikan setiap bagasi yang terlambat, rusak, atau belum ditemukan dapat ditangani dengan prosedur yang tepat. Petugas *Lost and Found* melakukan pendataan, pelacakan melalui sistem bagasi internasional, melakukan verifikasi informasi, serta memberikan perkembangan kepada penumpang hingga bagasi berhasil ditemukan atau klaim diselesaikan.

3.1.2 Prosedur Layanan

1. Unit *Services*

a. Tugas Pokok

1) Tugas Pokok Penanganan WCHR/WCHS/WCHC

- Memberikan *assist* dan pendampingan kepada penumpang berkebutuhan khusus (WCHR/WCHS/WCHC) selama proses *check-in, boarding, arrival*, dan *CIQ*.
- Memastikan keselamatan penumpang WCHR selama proses mobilisasi dan perpindahan.
- Memastikan penggunaan alat bantu (kursi roda) sesuai daftar *manifest* dan kondisi penumpang.
- Mengawal penumpang hingga bertemu penjemput atau menuju *connecting flight*.

2) Tugas Pokok Penanganan UM (*Unaccompanied Minor*) / YPTA

- Melakukan pendampingan penuh terhadap UM dari *check-in, CIQ, boarding*, hingga tiba di *arrival*.
- Menjaga keamanan, keselamatan, dan kenyamanan UM.
- Melakukan *handover* resmi kepada *Cabin Crew* dan penerima yang terdaftar pada *UM Form*.
- Menjamin UM tidak ditinggalkan tanpa pengawasan.

3) Tugas Pokok MAAS Crew

- Melakukan pendampingan bagi *Crew Airlines* dari *aircraft* sampai *transport/hotel*.
- Melakukan verifikasi *crew* sesuai *Gendec*.
- Menyediakan fasilitas MAAS seperti *Crew Card* dan pengantaran ke titik penjemputan.

4) Tugas Pokok *Transit / Transfer*

- Mengatur alur penumpang transit agar proses perpindahan pesawat berjalan lancar.
- Memastikan dokumen *transit/transfer* lengkap.
- Melakukan *paging* dan pengarahan ke *transfer desk* atau *CIQ*.
- Memastikan bagasi transit sesuai dengan *boarding pass* dan status *check-thru*.

5) Tugas Pokok *Job Desk Services (Arrival & Departure)*

- Mengecek *Special Handling* seluruh penumpang pada *flight*.

- Menyediakan sarana operasional (WCHR, payung, *crew card*, *safety vest*).
- Melakukan verifikasi data *flight* (ETA, parkir, *gate*).
- Mengisi *checklist arrival* dan *departure* secara lengkap.
- Melakukan *briefing* dan *update* informasi *flight* (*delay/cancel*).

b. Fungsi

- 1) Menjamin kesiapan operasional *ground handling* pada *arrival* & *departure*.
- 2) Mengatur pembagian tugas *staff*.
- 3) Mengontrol seluruh kegiatan *special handling*.
- 4) Memberikan laporan dan dokumentasi *flight* secara akurat.

2. Unit *Lost and Found*

a. Tugas Pokok

- 1) Menangani Ketidakteraturan Bagasi (*Baggage Irregularities*)
 - AHL (*Missing/Delayed baggage*): Bagasi tidak tiba bersama penumpang.
 - OHD (*On Hand Baggage*): Bagasi tidak bertuan / *baggage* ditemukan tanpa pemilik.
 - DPR (*Damage/Pilfered*): Bagasi rusak atau kehilangan isi.
 - *Courtesy Report & Found Property*: Barang tertinggal atau temuan.
- 2) Memuat Laporan Resmi PIR (*Property Irregularity Report*)
Mengumpulkan data: nama penumpang, nomor *tag*, nomor *flight*, rute, deskripsi bagasi, dan isi bagasi untuk dimasukkan ke sistem.
- 3) Melakukan Proses *Tracing* dan *Follow-Up* Bagasi
Tracing dilakukan melalui sistem, koordinasi dengan *airline*, *interline*, BHS, *counter*, *communication centre*, dan seluruh unit terkait sampai bagasi ditemukan dan diserahkan kembali ke penumpang.
- 4) Memulihkan Bagasi ke Penumpang (*Restore Process*)

Menyerahkan bagasi yang ditemukan / dikirim kembali kepada pemilik dengan tanda tangan *acknowledgement form*.

- 5) Melakukan pendampingan dan pelayanan kepada penumpang
Menjawab pertanyaan, memberikan informasi status bagasi, melakukan koordinasi penyelesaian klaim, dan memberikan empati sesuai prosedur layanan.
- 6) Menjaga dokumentasi & administrasi laporan
Mencatat OHD, mendokumentasikan foto kerusakan, mengisi *logbook*, menutup *file* AHL/OHD/DPR setelah selesai, dan menyimpan semua laporan *tracing*.

b. Fungsi

1) Fungsi *Monitoring & Pengawasan*

- *Standby* di *conveyor belt* untuk memonitor aliran bagasi, prioritas bagasi (*VIP/crew/business/economy*), *rush tag*, serta mendeteksi bagasi rusak atau berlebih (*surplus*).
- Mengecek bagasi khusus (*OOG – oversize/odd size*) dan memastikan semua bagasi telah dikeluarkan dari ULD/*cart*.

2) Fungsi Pelaporan & Dokumentasi

- Mengeluarkan laporan PIR (AHL/DPR).
- Membuat OHD untuk bagasi temuan maksimal 2 jam setelah kedatangan.
- Merekam data *rush bag*, *surplus bag*, foto kerusakan, dan penyimpanan bagasi di *storage room*.
- Mengisi *checklist breakdown* dan mengirim laporan ke unit terkait.

3) Fungsi *Tracing & Komunikasi*

- *Tracing* bagasi 1–14 hari, menghubungi penumpang secara berkala mengenai *update* bagasi: ditemukan, prosedur pengiriman, ETA, hingga konfirmasi penerimaan.
- Menjawab *email*, *telex*, dan permintaan informasi dari *airline* dan penumpang.

- Menutup *file* setelah bagasi dikonfirmasi diterima.

4) Fungsi Pemulihan & Penyerahan Bagasi

- Menyerahkan bagasi yang telah ditemukan, OHD, atau barang temuan kepada penumpang.
- Melakukan verifikasi *tag*, mengisi form serah terima, dan memastikan penumpang menandatangani dokumen.
- Mengatur pengiriman ke alamat penumpang jika *airline* memberikan layanan *delivery*.

5) Fungsi Koordinasi Antar Departemen

- Koordinasi dengan:
 - *Belt coordinator*
 - *Communication Centre*
 - *Baggage breakdown/handling*
 - *Customs & AVSEC*
 - *Airlines dan interline partners*
- Memastikan setiap unit terinformasi mengenai *rush bag*, bagasi *hold*, *short shipment*, dan bagasi *transfer*.

6) Fungsi Layanan Penumpang & Penyelesaian Kasus

- Memberikan informasi dan penanganan pertama pada penumpang yang kehilangan bagasi atau mengalami kerusakan.
- Memberikan rekomendasi ganti rugi awal (IRP) sesuai kebijakan *airline*.
- Membantu penumpang mengurus klaim BCF jika bagasi tidak ditemukan dalam 14 hari.

3.2 Jadwal Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

3.2.1 Jadwal Kegiatan Unit Services

SCHEDULE OJT SERVICES OKTOBER 2025																																								
SCHEDULE OJT POLTEKBANG SURABAYA			No TLP			SIGN	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						MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	
1	Agusanta Br Depari		085763315913			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	9
3	Angga Pratama Widayanto		085728652509			PW	9	8	9	7	X	15	14	11	X	14	14	11	X	7	9	X	11	10	X	15	14	X	9	8	X	15	11	10	X	15	14	X	9	
4	Annisah Qotrunnada Purwanto		81259740734			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	Ariming Fadlatul Annisa		85708948334			AA	9	11	10	X	9	X	15	14	X	7	7	X	15	14	X	15	14	11	X	9	8	7	X	9	8	X	14	11	X	15	14	X	9	
6	Desak Putu Nyma Sasih Anthesa		081238770365			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	X	9	11	X	11	8	X		
7	Dini Khairani Br Sembiring		81371500944			DK	9	14	X	8	7	7	X	15	14	X	15	14	X	11	9	7	X	15	14	X	11	9	10	X	7	7	X	15	14	10	X	7	7	
8	Dian Vissari Stahan		081369005118			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 Rahma Aisyah		085731432667			RA	9	7	X	8	8	X	15	14	10	X	9	8	7	X	15	14	X	11	10	9	X	7	X	15	14	X	9	7	X	14	14	11		
10	Elga Cakra Alhafidh		81254220071			CA	9	7	7	X	14	14	X	8	8	7	X	14	11	9	X	14	14	X	15	14	X	11	10	9	X	7	7	X	15	14	X	7		
11	Engel Santika Purba		82261913355			SP	9	9	X	15	14	11	X	9	7	X	9	7	X	15	14	11	X	11	9	8	X	15	14	X	9	8	7	X	15	14	X	9		
12	Fahrurnisa Ananda		82166388929			FA	9	X	14	11	10	X	15	14	X	9	8	7	X	14	11	X	15	14	X	9	8	X	7	7	X	11	9	7	X	15	14	X	8	
13	Firman Navval Ramadhan		89508059361			NR	9	14	X	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	Galih Ismi Amelia Putri		085157147331			IA	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 at the office 15 minutes prior the schedule for preparation and briefing.

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

3. Sick leave, if any, should be used under authority of the superior and report to SES as procedure.

4. Each person to inform supervisor on the day before 2400 PM one day before duty for returning office.

5. All Employees must comply with traffic regulations and rules and safe the way to the SES.

- Please be at the office 15 minutes prior the schedule for preparation and briefing flight.
- Schedule subject to change depend on operational need and reason.
- Change shift, day off should be under acknowledge and approve by superior and input on SES as procedure.
- Sick permit be inform superior on duty at the latest 2300 PM one day before duty for morning shift, six hour before duty for afternoon and evening shift.
- All Employee must comply with applicable regulation and may not ask the admin to do changes to SES.

Gambar 2.3 Jadwal Kegiatan Unit Services

3.2.2 Jadwal Kegiatan Unit *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				
TRAINEE																																				
1	Ester Anita Sihotang (Ester)	08227477893	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	13	4	8		
2	I Putu Digna Pradipta (Digna)	0898991146	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 Oktadewa (Siska)	08779800342	X	7	16	X	8	7	8	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	X	3	8		
4	I Gede Bendesa Arie Harta (Bendesa)	08133830554	13	X	13	16	X	8																									2	2		
5	Ima Riananda (Ima)	08110331864	13	X	7	8	7	16	X	X	7	16	13																				8	3		
6	Getwik	08132813818	7	X	8	16	X	8	16	13	X	7	13																				8	3		
7	Agusanta Br Depari	085763315913	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	Ananda Christian Blantoro	081247651028	X	8	16	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	7	16	13	X	7	16	13		20	8		
9	Angga Pratama Widayanto	085728652509	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	16	16	X	8	13	16	X	16	13	X	7	16	16	X	7	8	16	X		21	8		
10	Anisrah Qotrunnada Purwanto	081259740734	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	16	16	X	8	8	16	X	X	8	16	16	X	8	7	16	X	7	16	13		21	8		
11	Ariming Fadlatul Annisa	085708948334	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		20	9			
12	Desak Putu Nyma Sasih	081238770365	X	7	13	13	X	7	13	14	X	7	8	13	X	7	8	X	7	7	8	X	7	13	X	13	X	X	7	16		20	8			
13	Dini Khairani Br Sembiring	081371500944	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 Vissari Stahan	081369005118	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 Aisyah	085731432667	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	8	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	X	X	8	16	X	7	16	13	X	8	20	8
16	Elga Cakra Alhafidh	81254220071	7	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	X	X	8	16	16	X	X	8	16	16	X	8	16		21	8	
17	Engel Santika Purba	082261913355	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	Fahrurnisa Ananda	082166388929	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 Navval Ramadhan	089508059361	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 Ismi Amelia Putri	085157147331	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 2.4 Jadwal Kegiatan Unit *Lost and Found*

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Bandar Udara

Bandar udara, yang sering disebut sebagai bandara, merupakan kawasan yang memiliki batas-batas tertentu di daratan dan/atau perairan. Kawasan ini dirancang secara khusus untuk mendukung berbagai aktivitas penerbangan, seperti pendaratan dan lepas landas pesawat udara. Selain itu, bandar udara juga berfungsi sebagai lokasi naik turun penumpang, bongkar muat barang, serta tempat penyelenggaraan perpindahan intra maupun antarmoda transportasi. Dengan perannya tersebut, bandara menjadi elemen strategis dalam sistem transportasi nasional maupun internasional (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan).

Bandara merupakan fasilitas dengan struktur operasional kompleks yang melibatkan berbagai titik layanan. Teori pelayanan bandara menjelaskan bahwa setiap proses mulai dari kedatangan penumpang di area *check-in*, pemeriksaan keamanan, *boarding*, hingga proses kedatangan harus dilakukan dengan standar layanan yang konsisten. Petugas *service assistance* berperan membantu penumpang melalui titik-titik tersebut, sehingga alur kerja mereka sangat dipengaruhi oleh dinamika operasional bandara.

3.3.2 Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan tahap lanjutan setelah proses analisis, di mana hasil evaluasi dari analisis sebelumnya diolah menjadi rancangan teknis yang akan digunakan dalam pembangunan sistem baru. Menurut Indyah Hartami Santi (2020), perancangan sistem adalah kegiatan penyusunan desain teknis yang dibuat berdasarkan hasil evaluasi analisis. Tahap ini tidak sekadar menggambarkan sistem baru secara abstrak, tetapi menjadi proses menyusun spesifikasi lengkap yang mencakup alur kerja, pengelolaan data, dan mekanisme sistem agar dapat diimplementasikan secara tepat. Dengan demikian, perancangan sistem berperan sebagai penghubung antara kebutuhan pengguna dengan proses penerapan sistem di tahap berikutnya.

Dalam kerangka pengembangan sistem, perancangan sistem bertujuan menghasilkan spesifikasi yang rinci dan jelas mengenai bagaimana sistem akan beroperasi. Santi menegaskan bahwa perancangan dilakukan untuk memastikan kebutuhan pengguna yang telah teridentifikasi pada tahap analisis dapat diterjemahkan ke dalam rancangan yang terstruktur. Hal ini mencakup penyusunan model data, rancangan proses, rancangan antarmuka, hingga dokumentasi desain yang akan menjadi dasar bagi proses implementasi. Perancangan yang baik akan meminimalkan risiko kesalahan selama proses pengembangan, sekaligus meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem ketika sudah dioperasikan.

3.3.3 Sistem Informasi Berbasis Web

Sistem informasi berbasis *web* merupakan sistem yang dirancang untuk memproses, mengelola, dan menyajikan informasi melalui *platform website* dengan

memanfaatkan teknologi Internet. Melalui pendekatan berbasis *web*, seluruh fungsi *system* mulai dari pengolahan data, penyimpanan, hingga interaksi dengan pengguna dijalankan melalui antarmuka *web* yang dapat diakses melalui browser. Wahyudin dan Rahayu (2020) menjelaskan bahwa sistem informasi dapat dikembangkan pada berbagai *platform*, salah satunya adalah *web*, dimana *platform* ini dipilih karena memberikan kemudahan akses, fleksibilitas pemakaian, serta kemudahan pemeliharaan dibandingkan sistem berbasis *mobile*. Dengan menggunakan *web* sebagai media utama, sistem informasi dapat digunakan kapan pun dan di mana pun selama pengguna memiliki koneksi internet.

3.3.4 *Scheduling*

Penjadwalan atau *scheduling* merupakan salah satu elemen penting dalam manajemen operasi karena berperan dalam mengatur pemanfaatan sumber daya perusahaan agar kegiatan produksi maupun jasa dapat berjalan secara efisien. Dalam lingkup organisasi, penjadwalan yang tersusun rapi tidak hanya berfungsi menata alur pekerjaan, tetapi juga berpengaruh terhadap kedisiplinan dan efektivitas karyawan. Ketika jadwal kerja dibuat secara sistematis, karyawan dapat memahami tugas yang harus diselesaikan, kapan pekerjaan harus dimulai dan diakhiri, serta bagaimana aliran kerja terkoordinasi dari satu bagian ke bagian lainnya. Dengan demikian, penjadwalan menjadi instrumen operasional yang mampu meningkatkan disiplin, produktivitas, serta ketertiban dalam proses kerja.

Menurut Heizer (2016:237), penjadwalan adalah aktivitas pengalokasian sumber daya perusahaan untuk memproduksi barang atau jasa dengan biaya dan tingkat persediaan yang rendah. Definisi ini menekankan bahwa penjadwalan bukan sekadar mengatur urutan pekerjaan, tetapi mencakup keputusan strategis dalam mengoptimalkan mesin, tenaga kerja, dan kapasitas, sehingga seluruh sumber daya dapat dimanfaatkan secara maksimal. Tujuan utama penjadwalan adalah mencapai efisiensi operasional, menekan biaya produksi, serta memastikan tingkat persediaan berada pada kondisi yang tidak berlebihan. Ketika penjadwalan dirancang dengan baik, perusahaan dapat mengurangi waktu menganggur, menghindari penumpukan pekerjaan, dan memastikan proses produksi berjalan selaras dengan permintaan.

3.3.5 Petugas *Service Assistance*

Menurut Martín & Rodríguez (2008) berdasarkan Perspektif Manajemen Pelayanan petugas bantuan layanan adalah sumber daya manusia yang berperan sebagai penghubung antara sistem pelayanan dengan pelanggan, yang bertugas membantu, mengarahkan, serta menyelesaikan permasalahan layanan di lapangan. Petugas *service assistance* merupakan bagian penting dari pelayanan penumpang, khususnya bagi penumpang berkebutuhan khusus seperti WCHR, WCHS, WCHC, PRM, atau penumpang dengan mobilitas rendah lainnya.

Dalam manajemen pelayanan menekankan bahwa pelayanan yang baik harus mengutamakan kecepatan, empati, keakuratan, serta konsistensi prosedur. Petugas perlu memahami konsep *customer service excellence* dan standar layanan khusus bandara sehingga setiap proses pendampingan penumpang berjalan sesuai prosedur. Hal ini juga menekankan pentingnya pembagian tugas yang proporsional agar kualitas layanan tidak menurun akibat kelelahan petugas atau ketidakseimbangan beban kerja. Penerapan *assistance scheduling* berbasis *web* memungkinkan pengelolaan tugas dilakukan lebih sistematis, sehingga petugas mendapat penugasan sesuai kebutuhan operasional dan kemampuan masing-masing.

3.4 Permasalahan Pelaksanaan *On the Job Training (OJT)*

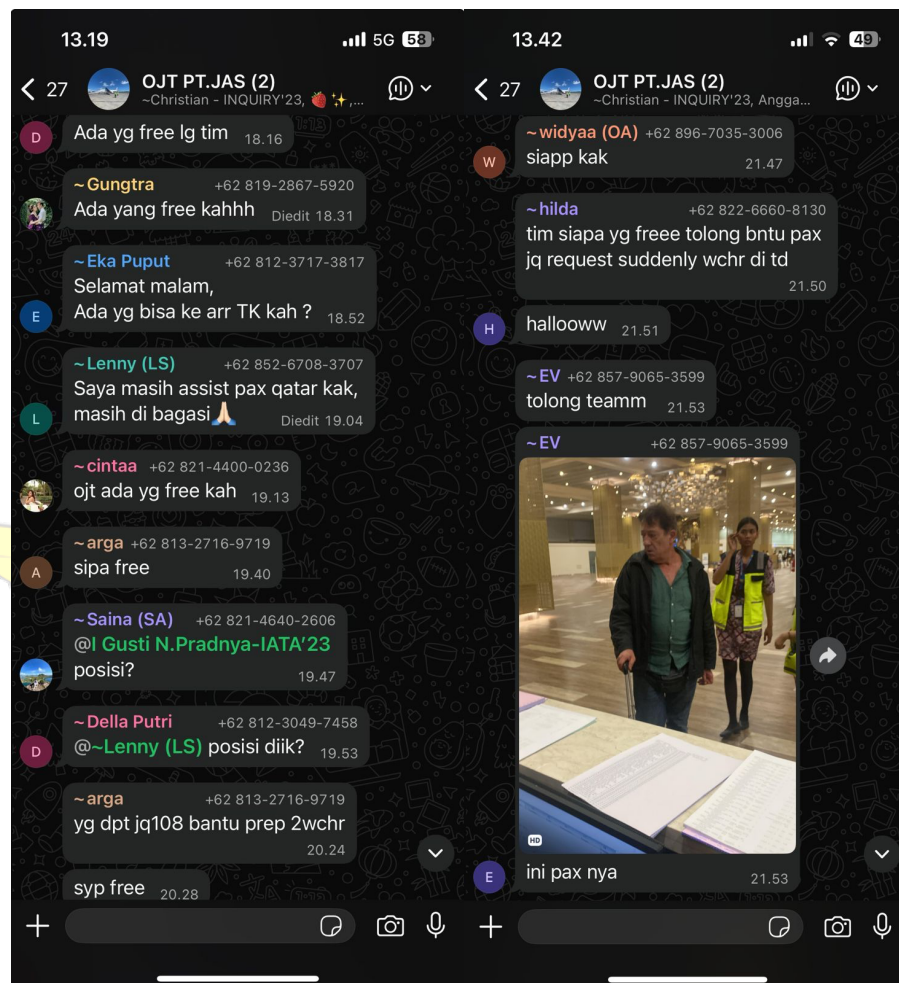
Permasalahan utama dalam pengaturan tugas petugas *service assistance* di PT JAS *Airport Services* Bali bermula dari penggunaan sistem manual yang sudah tidak relevan dengan kebutuhan operasional bandara yang semakin kompleks. Proses koordinasi yang masih mengandalkan grup *WhatsApp* dan pencatatan *Excel* mengakibatkan keterlambatan informasi, kesalahan analisis situasi, serta pembagian tugas yang tidak merata. *Staff* sering kali kesulitan memantau status rekan kerja, apakah mereka sedang menangani penumpang, sedang beristirahat, atau telah menyelesaikan tugasnya. Kondisi ini memicu komunikasi berulang seperti pertanyaan “Ada yang *free kah?*” atau “Siapa yang bisa bantu *arrival flight?*”, yang mencerminkan tidak adanya sistem yang mampu menampilkan ketersediaan personel secara *real-time*.

Gambar 2.5 Jadwal Manual Harian *Services*

Permasalahan ini timbul ketika terjadi lonjakan permintaan layanan dalam waktu singkat, misalnya meningkatnya permintaan *wheelchair* (WCHR) atau kebutuhan bantuan untuk beberapa penerbangan yang tiba secara bersamaan. Dalam situasi tersebut, *staff* harus menanyakan satu per satu ketersediaan petugas, sementara sebagian besar *staff* dan peserta OJT mungkin sedang membantu penumpang lain di lokasi berbeda. Akibatnya, respon terhadap permintaan menjadi lambat, dan pembagian beban kerja tidak merata, di mana beberapa petugas bekerja berlebihan sementara yang lain belum dimobilisasi.

Selain itu, ketiadaan sistem terintegrasi juga menghambat pengambilan keputusan cepat saat kondisi operasional berubah, seperti keterlambatan penerbangan (*delay flight*), kedatangan bersamaan dari beberapa maskapai, atau penumpang berkebutuhan khusus dalam jumlah banyak, dan terkadang terdapat penumpang yang baru mengajukan permintaan *wheelchair* (WCHR) saat pesawat sudah *landing (suddenly wheelchair)*, sehingga petugas harus segera merespons secara cepat tanpa perencanaan sebelumnya.

Dengan melihat gambaran percakapan *WhatsApp* dan situasi lapangan, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama terletak pada tidak adanya *platform* monitoring dan penugasan berbasis digital yang mampu menampilkan status dan ketersediaan petugas secara *real-time*, sehingga proses koordinasi berjalan lambat, berulang, dan tidak akurat.



Gambar 2.6 Kekurangan *Staff Arrival*

3.5 Penyelesaian Masalah

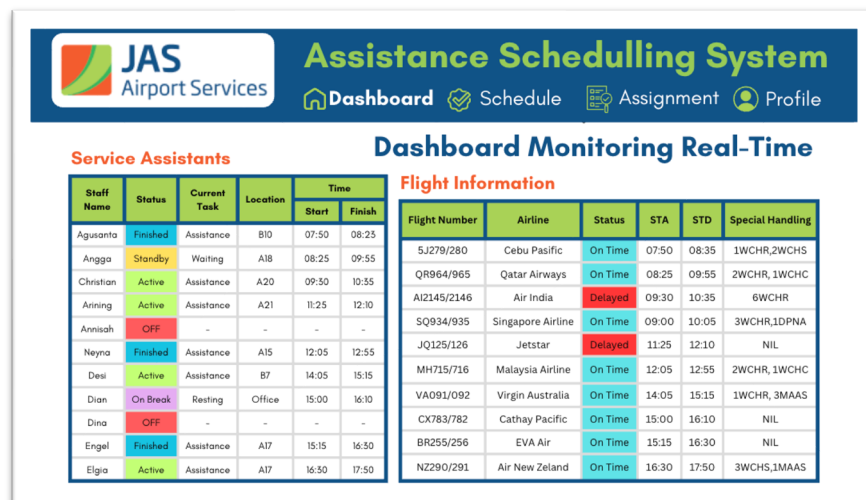
Permasalahan utama dalam pengaturan tugas *Service Assistance* di PT JAS Airport Services Bali muncul akibat metode koordinasi yang masih sepenuhnya manual, baik melalui grup *WhatsApp* maupun pencatatan menggunakan *Excel*. Ketergantungan pada komunikasi informal tersebut menyebabkan keterlambatan informasi, duplikasi instruksi, dan kesulitan memantau status aktual petugas di

lapangan. Untuk menjawab tantangan operasional yang dinamis seperti permintaan *wheelchair* secara tiba-tiba, kedatangan bersamaan beberapa penerbangan, serta beban kerja yang tidak merata diperlukan solusi berbasis sistem *digital* terintegrasi. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah rancangan sistem “*Website Assistance Scheduling*”, yaitu *platform* berbasis *website* yang berfungsi untuk mengatur, memantau, dan memperbarui status penugasan petugas secara *real-time*.



Gambar 2.7 Tampilan *Login Web*

Website ini dirancang untuk menggantikan metode koordinasi manual melalui grup pesan yang selama ini digunakan. Dengan adanya sistem terpusat ini, *staff* maupun peserta OJT dapat dengan mudah mengetahui ketersediaan petugas, lokasi tugas, serta status pekerjaan yang sedang dijalankan tanpa harus menanyakan satu per satu melalui pesan. Sistem juga memungkinkan pembagian tugas secara otomatis berdasarkan data ketersediaan dan beban kerja masing-masing petugas. *Website* ini dirancang menjadi lima fitur utama yaitu *log in*, *dashboard*, *assignment*, *schedule*, dan *profile* yang masing-masing memiliki fungsi strategis dalam mendukung operasional layanan penumpang berkebutuhan khusus.



Gambar 2.8 Tampilan Dashboard

Dashboard website assistance scheduling ini menampilkan sebuah sistem *monitoring real-time* yang dirancang untuk membantu PT JAS Airport Services dalam mengawasi aktivitas petugas *service assistance* serta memantau kebutuhan layanan khusus pada setiap penerbangan yang tiba maupun berangkat. Tampilan dashboard ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi operasional yang sedang berlangsung, sehingga memudahkan *staff* atau koordinator dalam melakukan penugasan dengan cepat dan akurat.

Pada bagian kiri *dashboard* terlihat daftar petugas yang sedang bertugas, lengkap dengan nama, status kerja, serta aktivitas terakhir yang mereka lakukan. Setiap petugas memiliki status yang berbeda seperti *active*, *standby*, *finished*, *on break*, maupun *off* yang menunjukkan apakah mereka sedang menangani penumpang, menunggu tugas berikutnya, baru menyelesaikan tugas, atau sedang berada di luar jam kerja. Selain itu, lokasi petugas juga ditampilkan secara jelas, misalnya berada di parkir tertentu seperti A10, B10, A18, atau C1. Informasi waktu mulai dan perkiraan selesai tugas memberikan gambaran bagi *staff* untuk memprediksi kapan seorang petugas akan kembali tersedia, sehingga penugasan dapat dilakukan secara lebih efisien dan merata tanpa perlu bertanya satu per satu melalui pesan grup seperti sebelumnya.

Sementara itu, pada bagian kanan *dashboard* terdapat informasi mengenai penerbangan yang sedang berlangsung di bandara. Informasi ini mencakup nomor

penerbangan, nama maskapai, serta status kedatangannya apakah *on time* atau mengalami *delay*. Status yang ditampilkan dengan warna berbeda memudahkan pengawas untuk segera mengidentifikasi penerbangan yang membutuhkan perhatian khusus. Selain itu, tercantum pula waktu kedatangan dan keberangkatan yang terjadwal, serta jenis permintaan layanan khusus seperti WCHR (*wheelchair*), WCHS, DPNA, MAAS, dan lainnya. Data ini berfungsi sebagai dasar dalam menentukan berapa banyak petugas yang harus disiapkan dan bagaimana mereka harus dialokasikan sesuai kebutuhan penumpang.

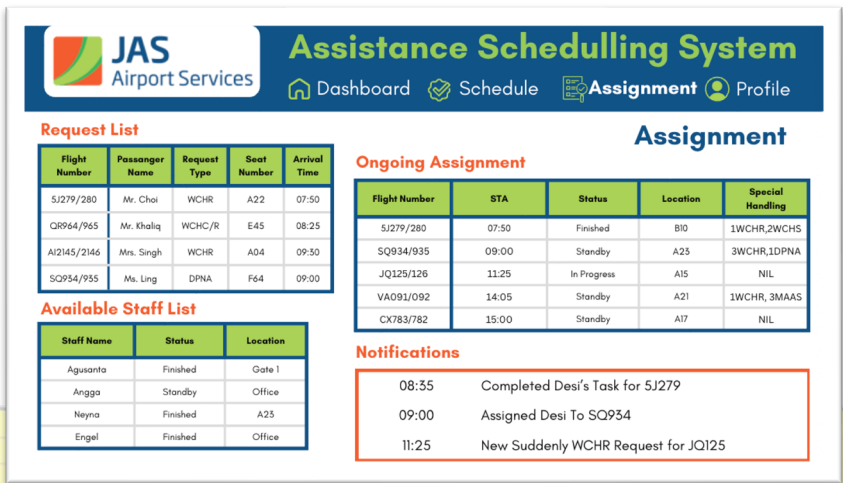
The screenshot shows the 'JAS Assistance Scheduling System' interface. The top navigation bar includes 'Dashboard', 'Schedule', 'Assignment', and 'Profile'. The main content area is split into two parts. The left part displays a detailed 'Schedule' table with columns for flight numbers, times, routes, and special handling requests. The right part features an 'ASSIGNMENT FORM' with fields for 'Request' (WCHR - AI2145), 'Staff' (Desi), and 'Time' (09:30), and an 'Add Request' button.

Gambar 2.9 Tampilan *Schedule*

Halaman *schedule* pada *website assistance scheduling* berfungsi sebagai pusat pengaturan tugas berdasarkan jadwal penerbangan harian. Pada bagian kiri tampak tabel jadwal lengkap berisi STA/STD, nomor penerbangan, rute, jenis pesawat, hingga kebutuhan special handling seperti WCHR, WCHS, BLIND, dan UMNR. Tabel ini menggantikan *file Excel* manual dan memungkinkan koordinator melihat seluruh kebutuhan layanan secara cepat dalam satu layar.

Di sisi kanan halaman terdapat panel *assignment request*, yaitu fitur untuk membuat penugasan langsung berdasarkan kebutuhan dalam jadwal. Koordinator cukup memilih jenis permintaan (misalnya WCHR – AI2145), memilih petugas yang akan ditugaskan, lalu menentukan waktu eksekusi. Setelah tombol *add request* ditekan, penugasan otomatis tercatat dalam sistem dan status petugas diperbarui secara *real-time*.

Penggabungan tabel jadwal dan formulir penugasan dalam satu halaman menyelesaikan masalah koordinasi manual yang sebelumnya terjadi di grup *WhatsApp*. Koordinator tidak lagi perlu menanyakan “*siapa yang free?*”, karena proses penugasan kini terpusat, terstruktur, dan langsung terhubung dengan data operasional. Hal ini mempercepat respons terhadap kebutuhan layanan, menurunkan risiko miskomunikasi, dan memastikan pembagian tugas yang lebih merata serta efisien.



JAS Airport Services Assistance Scheduling System

Dashboard Schedule Assignment Profile

Request List

Flight Number	Passenger Name	Request Type	Seat Number	Arrival Time
5J279/280	Mr. Choi	WCHR	A22	07:50
QR964/965	Mr. Khaliq	WCHC/R	E45	08:25
AJ2145/2146	Mrs. Singh	WCHR	A04	09:30
SQ934/935	Ms. Ling	DPNA	F64	09:00

Available Staff List

Staff Name	Status	Location
Agusanta	Finished	Gate 1
Angga	Standby	Office
Neyna	Finished	A23
Engel	Finished	Office

Assignment

Ongoing Assignment

Flight Number	STA	Status	Location	Special Handling
5J279/280	07:50	Finished	B10	1WCHR,2WCHS
SQ934/935	09:00	Standby	A23	3WCHR,1DPNA
JQ125/126	11:25	In Progress	A15	NIL
VA091/092	14:05	Standby	A21	1WCHR,3MAAS
CX783/782	15:00	Standby	A17	NIL

Notifications

- 08:35 Completed Desi's Task for 5J279
- 09:00 Assigned Desi To SQ934
- 11:25 New Suddenly WCHR Request for JQ125

Gambar 2.10 Tampilan Assignment

Halaman *assignment* pada *website assistance scheduling* berfungsi sebagai pusat koordinasi tugas yang sedang berlangsung, sekaligus memudahkan koordinator untuk memantau permintaan layanan, ketersediaan petugas, dan status pekerjaan secara *real-time*. Di sisi kiri, terdapat *request list*, yaitu daftar permintaan layanan terbaru yang belum ditangani. Informasi yang ditampilkan mencakup nomor penerbangan, nama penumpang, jenis layanan (misalnya WCHR atau DPNA), nomor kursi, dan waktu kedatangan. Daftar ini menggantikan proses manual di *WhatsApp*, sehingga koordinator dapat langsung melihat siapa yang membutuhkan bantuan tanpa harus mencari pesan satu per satu.

Tepat di bawahnya terdapat *available staff list*, yang memperlihatkan nama-nama petugas beserta status mereka seperti *finished* atau *standby*, berikut lokasi terakhir mereka. Fitur ini menghilangkan kebutuhan menanyakan “*ada yang free kah?*”, karena sistem otomatis menampilkan siapa yang tersedia dan di mana posisi

mereka. Bagian kanan halaman menampilkan *ongoing assignment*, yaitu daftar tugas yang sedang berjalan, lengkap dengan nomor penerbangan, STA, status pengerjaan seperti *finished*, *standby*, atau *in progress*, serta lokasi dan kebutuhan *special handling*. Dengan tampilan ini, staff dapat memantau distribusi pekerjaan secara menyeluruh dan memastikan tidak ada petugas yang bekerja berlebihan atau tidak terserap. Pada bagian bawah terdapat *notifications*, yang mencatat setiap aktivitas penting, seperti tugas yang selesai, penugasan baru, atau munculnya permintaan mendadak seperti “*New Suddenly WCHR Request*”. Notifikasi ini membantu seluruh tim tetap terinformasi tanpa harus bergantung pada chat grup.



The screenshot displays the 'Assistance Scheduling System' interface. At the top, there is a navigation bar with the JAS Airport Services logo and menu items: Dashboard, Schedule, Assignment, and Profile. The 'Profile' section is active, showing a circular profile picture of a woman in a hijab. To the right of the picture, the fields for Name, Email, and Phone are filled with the user's details. A 'LOG OUT' button is located below the profile picture.

Profile	
Name	Desi Khairani Br Sembiring
Email	desysmb04@gmail.com
Phone	+62 81371500944

Gambar 2.11 Tampilan Profile

Halaman ini berfungsi sebagai pusat identitas *digital* petugas. Dengan adanya *profile* resmi dalam sistem, setiap aktivitas tugas dapat ditelusuri berdasarkan akun yang sedang *login*. Selain itu, sistem dapat mencatat riwayat tugas, jam kerja, performa, dan penggunaan aplikasi. Menu *profile* juga memberikan opsi *log out*, menunjukkan bahwa sistem memiliki kontrol akses yang aman suatu peningkatan signifikan dibandingkan grup *WhatsApp* yang dapat diakses oleh banyak orang tanpa autentikasi.

Selain implementasi sistem *digital*, penyelesaian masalah juga perlu didukung oleh peningkatan jumlah sumber daya manusia. Menambah jumlah *staff service assistance* maupun menerima banyak peserta OJT sangat penting untuk menyeimbangkan beban kerja, terutama saat *peak hour* atau ketika terjadi

kedatangan pesawat secara bersamaan. Dengan adanya tenaga tambahan, respons terhadap permintaan bantuan dapat dilakukan lebih cepat, dan risiko *overload* pada *staff* tertentu dapat diminimalkan.

Di samping itu, peningkatan *awareness* dan inisiatif dari para petugas juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan perbaikan sistem. *Staff* perlu lebih proaktif memantau *dashboard*, memperbarui status mereka secara konsisten, dan bersedia membantu tanpa menunggu instruksi ketika melihat adanya permintaan mendadak. Budaya kolaborasi harus diperkuat, terutama dalam memberikan bimbingan kepada peserta OJT serta saling membantu di lapangan untuk mempercepat proses layanan. Evaluasi rutin juga diperlukan untuk memastikan bahwa sistem berjalan sesuai harapan dan permasalahan operasional dapat diidentifikasi lebih awal.

Dengan penerapan sistem *website assistance scheduling* yang modern, penambahan *manpower*, serta peningkatan kesadaran dan inisiatif *staff*, seluruh permasalahan koordinasi, *monitoring*, dan penugasan dapat diatasi secara efektif. Kombinasi ketiga solusi ini mampu menciptakan operasional yang lebih efisien, responsif, dan profesional, sehingga kualitas pelayanan kepada penumpang meningkat dan keandalan unit *services* dapat terjaga di tengah dinamika operasional bandara yang terus berkembang.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan Bab III

Berdasarkan analisis terhadap permasalahan pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT JAS Airport Services Bali, dapat disimpulkan bahwa kendala utama terletak pada penggunaan sistem manual yang tidak mampu mengikuti dinamika operasional bandara yang cepat dan kompleks. Ketergantungan pada koordinasi melalui *WhatsApp* serta pencatatan *Excel* menyebabkan informasi status petugas tidak akurat, komunikasi berulang, pembagian tugas tidak merata, dan lambatnya respons terhadap permintaan layanan, terutama saat terjadi lonjakan kebutuhan seperti WCHR mendadak atau kedatangan penerbangan bersamaan.

Penerapan *website assistance scheduling*, sebagaimana dirancang dalam dokumen referensi, menjadi solusi utama untuk mengatasi kendala tersebut. Sistem ini menyediakan fitur *monitoring real-time*, penugasan otomatis, notifikasi instan, informasi penerbangan yang terintegrasi, serta penjadwalan yang lebih terstruktur. Melalui sistem ini, proses koordinasi menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien karena seluruh status, lokasi, serta ketersediaan petugas dapat dipantau secara langsung.

Di sisi lain, penyempurnaan operasional tidak hanya mengandalkan sistem *digital*, tetapi juga dapat didukung oleh penambahan jumlah *staff* dan peserta OJT untuk menyeimbangkan beban kerja, terutama pada jam sibuk (*peak hour*). Selain itu, peningkatan kesadaran dan inisiatif petugas sangat diperlukan agar mereka lebih proaktif memantau sistem, memperbarui status tugas, serta membantu dengan cepat ketika terjadi kondisi operasional mendadak.

Secara keseluruhan, kombinasi antara implementasi sistem *digital*, penambahan sumber daya manusia, dan peningkatan profesionalisme *staff* mampu menyelesaikan seluruh permasalahan yang ada dan meningkatkan efektivitas koordinasi serta kualitas layanan kepada penumpang di lingkungan PT JAS Airport Services Bali.

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

Selama menjalani kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini, penulis mendapatkan pengalaman yang berharga dalam memahami serta beradaptasi dengan lingkungan kerja yang sesungguhnya. Pengalaman ini tidak hanya memperluas wawasan, tetapi juga memperdalam pemahaman penulis mengenai berbagai aspek operasional di PT Jas Airport Services, yang sebelumnya belum pernah diperoleh selama masa perkuliahan. Selain itu, melalui program OJT ini, penulis semakin terdorong untuk mengembangkan kompetensi diri agar dapat bersaing di dunia kerja.

Selama pelaksanaan OJT, penulis mendapatkan banyak bimbingan dan dukungan dari para personel di PT JAS Airport Services di I Gusti Ngurah Rai *Internasional Airport*. Para petugas dari dua unit, yaitu *Services* dan *Lost and Found Luggage*, selalu siap memberikan arahan, berbagi pengalaman, serta menjawab berbagai pertanyaan dengan penuh kesabaran. Tidak hanya memberikan wawasan teoritis, mereka juga membimbing penulis dalam praktik langsung di lapangan, sehingga penulis dapat memahami dengan lebih mendalam bagaimana setiap unit menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam mendukung kelancaran operasional bandara.

Melalui interaksi dan pelatihan langsung di bawah bimbingan para profesional, penulis memperoleh gambaran yang lebih nyata mengenai standar kerja di industri penerbangan. Hal ini menjadi pengalaman yang sangat berharga dalam membentuk kesiapan diri untuk terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya, di mana keterampilan teknis dan kemampuan bekerja sama dalam tim menjadi aspek yang sangat penting.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Terhadap Bab III

Berdasarkan permasalahan yang muncul dalam proses pelaksanaan tugas *service assistance* serta kajian terhadap solusi digital yang telah dirancang, terdapat beberapa upaya yang dapat dipertimbangkan oleh PT JAS Airport Services Bali guna meningkatkan efisiensi koordinasi, kualitas layanan, serta efektivitas kerja para staff di lapangan. Adapun Saran yang dapat dijadikan pertimbangan dalam

meningkatkan efektivitas kerja para *staff* dan efisiensi koordinasi adalah sebagai berikut:

- 1) Mengalihkan sistem koordinasi dari metode manual menuju sistem *digital* terintegrasi secara bertahap. Pergantian ini diperlukan mengingat tingginya dinamika operasional bandara dan meningkatnya kebutuhan layanan khusus seperti WCHR, WCHS, dan DPNA.
- 2) Menerapkan prosedur standar penugasan berbasis sistem (SOP *digital assignment*) yang menggantikan pola koordinasi manual. Dengan menetapkan SOP, setiap permintaan layanan seperti *suddenly wheelchair* dapat ditangani lebih cepat karena penugasan tidak lagi bergantung pada respons dari chat grup, melainkan langsung dari sistem yang menampilkan ketersediaan dan lokasi petugas.
- 3) Menyediakan perangkat pendukung tambahan, seperti kursi roda tambahan dan alat komunikasi lapangan, agar sistem digital yang sudah baik dapat berjalan selaras dengan kesiapan alat fisik di lapangan.
- 4) Menambahkan jumlah *staff* dan peserta OJT juga diperlukan untuk menyeimbangkan beban kerja, terutama pada waktu operasional yang padat.
- 5) Meningkatkan *awareness* dan inisiatif *staff* dalam menjalankan tugas, terutama dalam merespons permintaan mendadak seperti WCHR yang muncul setelah pesawat mendarat.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan PT JAS Airport Services Bali mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat pengambilan keputusan, serta memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang, khususnya mereka yang membutuhkan layanan khusus. Sistem digital yang terintegrasi tidak hanya menjadi solusi terhadap permasalahan saat ini, tetapi juga menjadi langkah strategis dalam menghadapi tantangan operasional bandara di masa mendatang.

4.2.1 Saran Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT)

Dalam pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT JAS Airport Services, sebaiknya program penempatan peserta OJT dapat divariasikan secara lebih luas dan tidak hanya terfokus pada dua unit saja, yaitu unit *services* dan *lost and found*.

Kedua unit tersebut memang memberikan pengalaman penting terkait pelayanan penumpang dan penanganan bagasi, namun PT JAS sebenarnya memiliki banyak unit operasional lain yang tidak kalah penting dan sangat berpotensi menjadi wadah pembelajaran yang lebih komprehensif bagi peserta OJT.

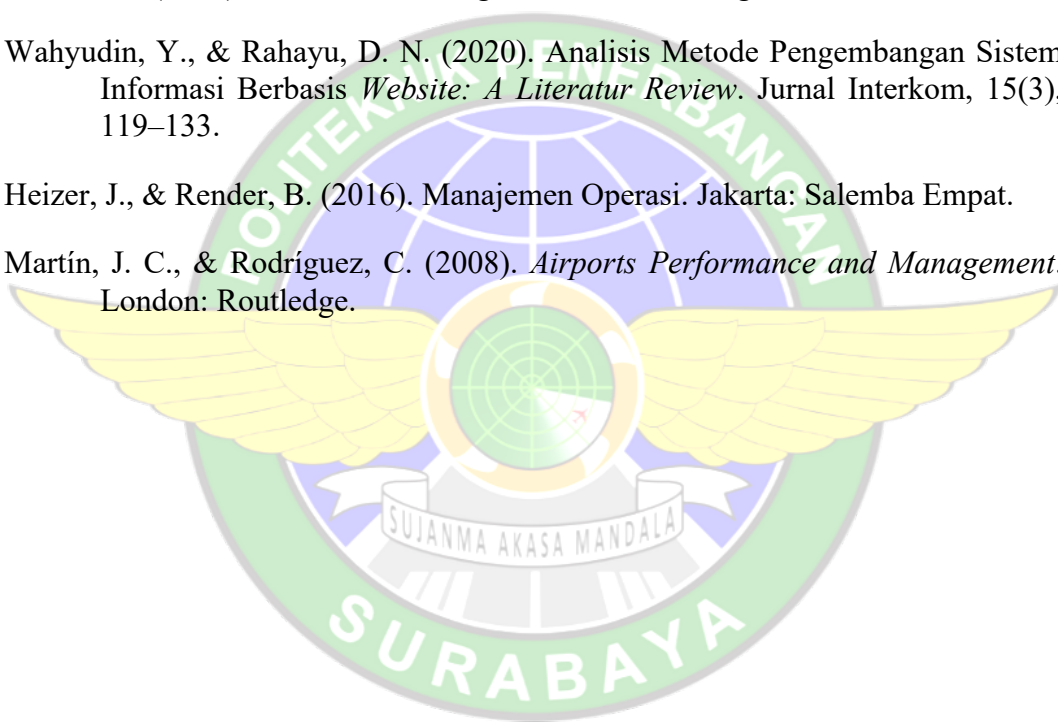
Unit-unit seperti *Check-In Counter*, *Cargo Handling*, serta berbagai *Ground Handling Operations* lainnya, merupakan bagian integral dari keseluruhan proses operasional bandara. Setiap unit memiliki tugas, tantangan, dan prosedur kerja yang berbeda, sehingga memberikan kesempatan bagi peserta OJT untuk memahami bagaimana keseluruhan sistem pelayanan bandara berjalan secara terintegrasi. Dengan memberikan penempatan yang lebih variatif, peserta dapat memperoleh pengalaman yang lebih menyeluruh, baik dari sisi pelayanan penumpang, keamanan penerbangan, penanganan pesawat, maupun manajemen barang dan bagasi.

Selain itu, variasi penempatan juga dapat membantu peserta dalam menemukan bidang yang paling sesuai dengan minat, kemampuan, dan rencana karier mereka di dunia penerbangan. Dengan melihat lebih banyak proses kerja di lapangan, peserta dapat mengembangkan pemahaman yang lebih luas mengenai industri ini serta meningkatkan kesiapan mereka jika nantinya ingin berkarier di lingkungan bandara.

Oleh karena itu, disarankan agar PT JAS Airport Services mempertimbangkan perluasan cakupan unit OJT, baik melalui rotasi unit selama masa pelatihan maupun dengan memberikan opsi penempatan di lebih banyak departemen. Dengan strategi ini, program OJT akan menjadi lebih efektif, bermakna, dan mampu memberikan pengalaman belajar yang lebih mendalam bagi peserta, sekaligus mendukung pengembangan sumber daya manusia yang lebih berkualitas di bidang *ground handling* dan operasional bandara.

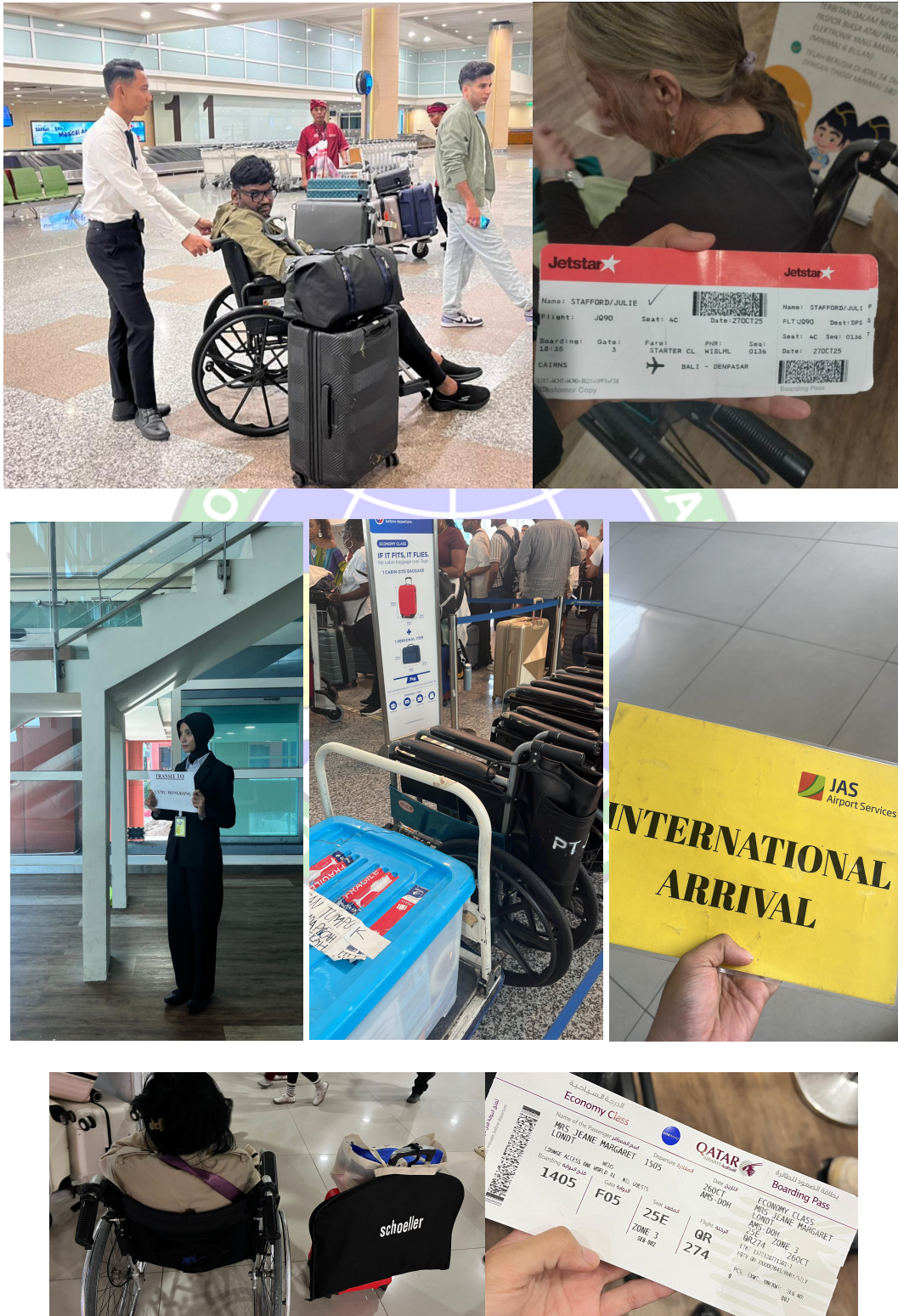
DAFTAR PUSTAKA

- PT Jasa Angkasa Semesta Tbk. (2024). *Who We Are – About Us*. Diakses dari <https://www.ptjas.co.id/about-us/who-we-are/>
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- Bali *Tourism Board*. (n.d.). *Airport Service*. Diakses 10 November 2025, dari <https://bali-tourism-board.com/airport-service/>
- Santi, I. H. (2020). *Analisa Perancangan Sistem*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis *Website: A Literatur Review*. Jurnal Interkom, 15(3), 119–133.
- Heizer, J., & Render, B. (2016). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martín, J. C., & Rodríguez, C. (2008). *Airports Performance and Management*. London: Routledge.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan di Unit Services



Lampiran 2 Kegiatan di *Lost and Found*

