

**PENANGANAN DISTRIBUSI BAGASI PENUMPANG
KEDATANGAN EMIRATES PADA DUA *CONVEYOR BELT*
DI PT. JASA ANGKASA SEMESTA BANDAR UDARA I
GUSTI NGURAH RAI BALI**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 29 September – 29 November 2025



Disusun Oleh:

MICHAEL SURANTA SITEPU

NIT. 30623017

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

2025

**PENANGANAN DISTRIBUSI BAGASI PENUMPANG
KEDATANGAN EMIRATES PADA DUA *CONVEYOR BELT*
DI PT. JASA ANGKASA SEMESTA BANDAR UDARA I
GUSTI NGURAH RAI BALI**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 29 September – 29 November 2025



NIT. 30623017

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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

PENANGANAN DISTRIBUSI BAGASI PENUMPANG KEDATANGAN
EMIRATES PADA DUA *CONVEYOR BELT* DI PT. JASA ANGKASA
SEMESTA BANDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI

Oleh:

MICHAEL SURANTA SITEPU
NIT. 30623017

Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

Laporan *On The Job Training* (OJT) ini telah diterima dan disetujui untuk menjadi
syarat menyelesaikan mata kuliah *On The Job Training* (OJT).

Disetujui Oleh:

Supervisor OJT



ENDIK DARYONO
NIK. 02009519

Dosen Pembimbing



FATMAWATI, M.Pd.
NIP. 19801102 2005002 2 002

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

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Anggota



RATNA SARI NINGSIH

NIK. 9617009



ENDIK DARYONO

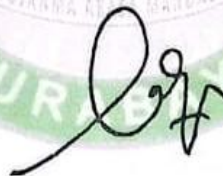
NIK. 02009519



FATMAWATI, M.Pd.

NIP. 19801102 2005002 2 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi



LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom, MT

NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

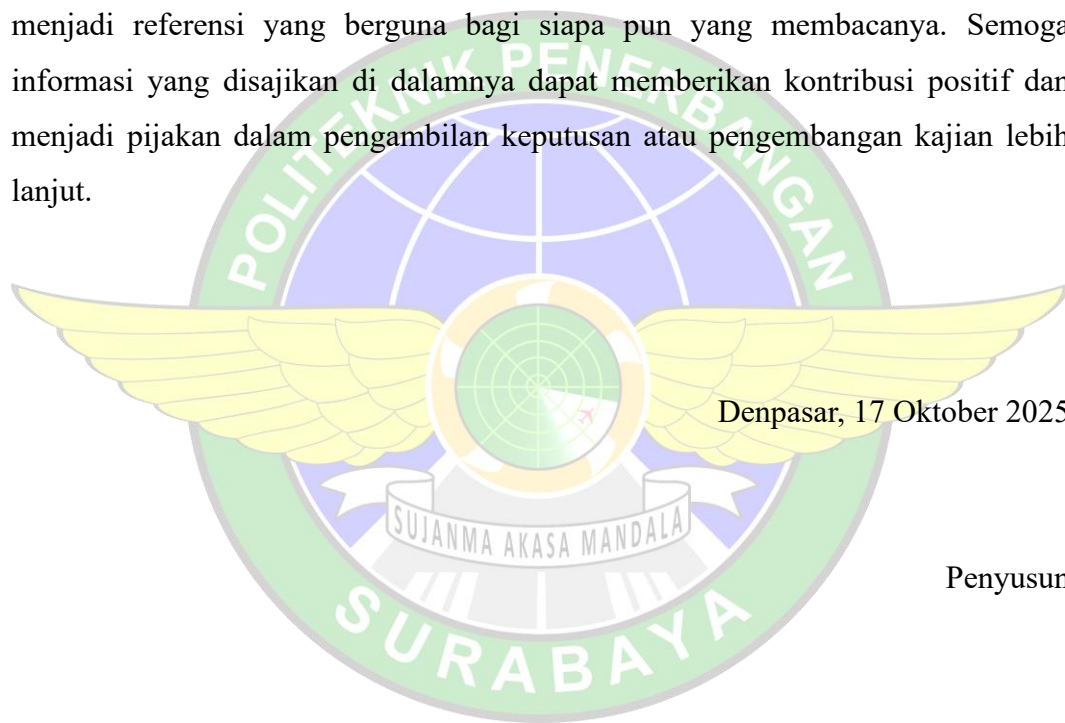
Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya, Kami dapat melaksanakan *On Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, pada tanggal 30 September hingga 30 November 2025 dengan baik. Dengan adanya *On Job Training* (OJT) ini, memberikan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

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

1. Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan nikmat-Nya.
2. Keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang.
3. Bapak Satria Wiradharma selaku Station Manager PT. Jasa Angkasa Semesta Cabang Denpasar, yang telah menerima dan membantu kami dalam melaksanakan *On the Job Training* (OJT).
4. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M. T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Ibu Fatmawati, M.Pd. selaku Pembimbing OJT.
7. Seluruh karyawan PT. Jasa Angkasa Semesta yang selalu memberikan ilmu dan bimbingan.
8. Seluruh dosen dan civitas akademika Prodi D-III Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
9. Para peserta OJT MTU IX Politeknik Penerbangan Surabaya, yang selalu bekerja sama dan saling mendukung dalam setiap kegiatan.

Kami juga ingin menyampaikan permohonan maaf apabila dalam penyusunan laporan ini terdapat kekurangan, baik dari segi isi, penyajian data, maupun tata bahasa yang digunakan. Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan sangat terbuka terhadap berbagai masukan yang bersifat konstruktif. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca, guna menjadi bahan evaluasi dan perbaikan di masa yang akan datang.

Harapan kami, laporan ini tidak hanya menjadi dokumen pelengkap semata, tetapi juga dapat memberikan manfaat yang nyata, memperluas wawasan, serta menjadi referensi yang berguna bagi siapa pun yang membacanya. Semoga informasi yang disajikan di dalamnya dapat memberikan kontribusi positif dan menjadi pijakan dalam pengambilan keputusan atau pengembangan kajian lebih lanjut.



Denpasar, 17 Oktober 2025

Penyusun

DAFTAR ISI

PENANGANAN DISTRIBUSI BAGASI PENUMPANG KEDATANGAN EMIRATES PADA DUA <i>CONVEYOR BELT</i> DI PT. JASA ANGKASA SEMESTA BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Manfaat.....	2
1.2.1 Maksud Pelaksanaan OJT	2
1.2.2 Manfaat Pelaksanaan OJT.....	3
BAB II PROFIL LOKASI <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT).....	4
2.1 Sejarah Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali	4
2.2 Sejarah PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS)	6
2.3 Data Umum PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)	8
2.3.1 Identitas PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)	8
2.3.2 Visi dan Misi PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)	9
2.3.3 Nilai – Nilai PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)	9
2.4 Struktur Organisasi.....	11
BAB III PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i> (OJT)	14
3.1 Lingkup Pelaksanaan <i>On The Job Training</i> (OJT)	14
3.1.1 <i>Lost and Found Baggage Services</i>	14
3.1.2 <i>Services - Wheelchair</i>	19
3.2 Jadwal dan Kegiatan	20
3.2.1 Jadwal Bulan Oktober 2025 – Divisi <i>Lost and Found</i>	20
3.2.2 Jadwal Bulan November 2025 – Divisi <i>Services (Wheelchair)</i>	21

3.3	Tinjauan Teori	23
3.3.1	Bagasi Penumpang	23
3.3.2	<i>Conveyor Belt</i>	23
3.3.3	Antrian Pengambilan Bagasi	24
3.3.4	Manajemen Operasi	25
3.3.5	Alokasi Sumber Daya (<i>Resource Allocation</i>)	26
3.4	Permasalahan	27
3.5	Penyelesaian Masalah	29
BAB IV	PENUTUP	31
4.1	Kesimpulan	31
4.2	Saran	32
4.2.1	Saran Terhadap Permasalahan	32
4.2.2	Saran Terhadap Pelaksanaan OJT	32
DAFTAR PUSTAKA		33
LAMPIRAN		34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	4
Gambar 2. 2 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta <i>Airport Services</i>	6
Gambar 2. 3 Manajemen PT Jasa Angkasa Semesta <i>Airport Services</i>	11
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta <i>Station Denpasar</i>	12
Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta	12
Gambar 2. 6 Struktur Organisasi Services PT Jasa Angkasa Semesta.....	13
Gambar 3. 1 <i>Property Irregularity Report (PIR)</i>	15
Gambar 3. 2 Kegiatan <i>Baggage Monitoring</i>	16
Gambar 3. 3 <i>Counter Area</i>	17
Gambar 3. 4 <i>Communication Area</i>	18
Gambar 3. 5 <i>Storage Area</i>	18
Gambar 3. 6 <i>Office Services</i>	19
Gambar 3. 7 Jadwal Bulan Oktober OJT <i>Lost and Found</i>	20
Gambar 3. 8 Jadwal Bulan November OJT <i>Services-Wheelchair</i>	21
Gambar 3. 9 Jadwal <i>Daily Deploy Services</i>	22
Gambar 3. 10 Area Konsolidasi Bagasi dan Pembatas Khusus	27
Gambar 3. 11 Mobilitas Penumpang di Area Konsolidasi	28
Gambar 3. 12 Pendistribusian Bagasi	28
Gambar 3. 13 Tanda Peringatan pada Pembatas Konsolidasi	29
Gambar 3. 14 <i>Sign Larangan Melintas</i>	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Identitas PT Jasa Angkasa Semesta <i>Airport Services</i>	8
--	---



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Pelaksanaan OJT di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali memberikan pengalaman berharga bagi Taruna dalam memahami operasional penanganan bagasi penumpang kedatangan, khususnya pada penerbangan internasional seperti Emirates. Dalam praktiknya, proses distribusi bagasi pada penerbangan dengan volume tinggi seperti Emirates seringkali memerlukan dua *conveyor belt* untuk menampung seluruh bagasi. Namun, kondisi di lapangan menunjukkan adanya kendala berupa tingginya mobilitas penumpang di sekitar area distribusi, yang menyebabkan gangguan terhadap kelancaran dan efektivitas proses kerja petugas.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan OJT tidak hanya menjadi sarana pembelajaran teknis, tetapi juga kesempatan untuk memahami tantangan nyata dalam manajemen operasional bandara. Melalui pengamatan dan evaluasi terhadap proses distribusi bagasi ini, Taruna dapat mengembangkan kemampuan analitis, komunikasi, serta pemecahan masalah dalam situasi kerja nyata.

Laporan ini disusun sebagai bentuk dokumentasi dan refleksi atas kegiatan OJT yang telah dilaksanakan di PT. Jasa Angkasa Semesta. Isi laporan mencakup analisis proses distribusi bagasi penumpang kedatangan Emirates, identifikasi kendala yang terjadi di lapangan, serta upaya penyelesaian yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas dan keamanan kerja. Diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi institusi pendidikan maupun pihak perusahaan dalam menciptakan sistem operasional yang lebih efisien dan adaptif terhadap dinamika di lapangan.

1.2 Maksud dan Manfaat

1.2.1 Maksud Pelaksanaan OJT

Kegiatan *On the Job Training* (OJT) bagi Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan bentuk pembelajaran berbasis pengalaman yang bertujuan memberikan kesempatan kepada Taruna untuk memperoleh pemahaman langsung mengenai dunia kerja di industri penerbangan. Pelaksanaan OJT di lingkungan PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS), khususnya pada divisi penanganan bagasi, dimaksudkan untuk:

- Membentuk sikap kerja profesional yang berorientasi pada keselamatan, efisiensi, dan pelayanan prima.
- Menumbuhkan kemampuan adaptif terhadap dinamika operasional di lingkungan bandara.
- Memberikan pengalaman nyata dalam penerapan ilmu yang telah dipelajari, seperti penanganan bagasi kedatangan, koordinasi antarbagian, serta penerapan standar keselamatan dan keamanan kerja di area *airside*.

Melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan operasional, Taruna dilatih untuk dapat menjawab segala tantangan operasional sehari-hari.

1.2.2 Manfaat Pelaksanaan OJT

Adapun manfaat pelaksanaan OJT ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagi Taruna

- Mengembangkan keterampilan praktis dalam penanganan bagasi, distribusi, dan pelayanan kedatangan penumpang internasional.
- Meningkatkan kemampuan komunikasi, koordinasi lintas divisi, serta pengambilan keputusan cepat di situasi kerja nyata.
- Membiasakan diri dengan budaya kerja dan standar operasional (SOP) di lingkungan ground handling profesional.
- Memperluas wawasan tentang tantangan dan solusi operasional dalam distribusi bagasi di bandara internasional.

2. Bagi Politeknik Penerbangan Surabaya

- Menilai relevansi antara kurikulum pendidikan dan kebutuhan kompetensi nyata di lapangan kerja.
- Memperkuat hubungan kelembagaan dengan PT. Jasa Angkasa Semesta sebagai mitra strategis dalam pengembangan SDM penerbangan.
- Mencetak Lulusan dengan kesiapan kerja yang lebih tinggi berkat pengalaman langsung yang diperoleh selama menjalani praktik di lingkungan profesional

3. Bagi PT. Jasa Angkasa Semesta

- Mendapatkan dukungan tambahan dari Taruna dalam kegiatan operasional dengan tetap mengedepankan pembelajaran terarah.
- Memperoleh kesempatan untuk mengenali dan mengembangkan calon tenaga kerja potensial yang memahami dasar-dasar operasional penerbangan.
- Meningkatkan kolaborasi antara dunia pendidikan vokasi dan industri penerbangan dalam menciptakan sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas.

BAB II

PROFIL LOKASI *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

2.1 Sejarah Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali



Gambar 2. 1 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu bandara tersibuk di Indonesia dan menjadi gerbang utama wisatawan mancanegara menuju Pulau Bali. Bandara ini memiliki sejarah panjang yang dimulai sejak masa kolonial hingga berkembang menjadi bandara internasional modern seperti sekarang. Pembangunan awal bandara dilakukan pada tahun 1930 oleh *Departement voor Verkeer- en Waterstaat* (pendahulu Kementerian Pekerjaan Umum Republik Indonesia). Pada masa itu, bandara hanya berupa airstrip sepanjang 700 meter dengan permukaan rumput, terletak di tengah ladang dan pekuburan di Desa Tuban. Karena lokasinya berada di Tuban, masyarakat sekitar menamakan fasilitas ini sebagai Pelabuhan Udara Tuban.

Pada tahun 1935, bandara sudah dilengkapi dengan peralatan telegraf dan mulai didarati secara rutin oleh *Koninklijk Nederlandsch-Indische Luchtvaart Maatschappij* (KNILM) dengan rute menuju Bali Selatan, yang merupakan nama lain dari Pelabuhan Udara Tuban. Memasuki masa pendudukan Jepang pada tahun

1942, *South Bali Airstrip* dibom oleh tentara Jepang dan kemudian diambil alih untuk dijadikan tempat pendaratan pesawat tempur dan pesawat angkut milik mereka. *Airstrip* yang rusak akibat pengeboman diperbaiki menggunakan *Pear Still Plate* (sistem plat baja). Dalam periode 1942–1947, landas pacu diperpanjang dari 700 meter menjadi 1,2 kilometer, dan pada tahun 1949 dibangun gedung terminal serta menara pengawas sederhana yang terbuat dari kayu. Komunikasi penerbangan saat itu masih menggunakan *transceiver* dengan kode morse.

Sebagai upaya mendukung pengembangan pariwisata di Bali, pemerintah Indonesia melaksanakan proyek besar bernama Proyek Bandara Tuban pada periode 1963–1969. Proyek ini mencakup pembangunan terminal internasional dan perpanjangan landas pacu ke arah barat menjadi 2,7 kilometer dengan overrun 2×100 meter. Proyek tersebut juga melibatkan kegiatan reklamasi pantai sejauh 1,5 kilometer, dengan material batu kapur dari Ungasan serta batu kali dan pasir dari Sungai Antosari–Tabanan. Seiring dengan selesainya terminal sementara dan runway baru, pelayanan penerbangan internasional diresmikan pada 10 Agustus 1966. Nama bandara kemudian diambil dari nama I Gusti Ngurah Rai, seorang pahlawan nasional yang gugur dalam pertempuran melawan pasukan Belanda pada 20 November 1946. Peresmian penyelesaian pengembangan bandara dilakukan oleh Presiden Soeharto pada 1 Agustus 1969, yang juga menandai perubahan nama dari Pelabuhan Udara Tuban menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai (*Ngurah Rai International Airport*).

Untuk mengantisipasi peningkatan jumlah penumpang dan kargo, pada periode 1975–1978 pemerintah Indonesia kembali melakukan pengembangan fasilitas di Bandara Ngurah Rai dengan membangun terminal internasional baru. Terminal lama kemudian dialihfungsikan menjadi terminal domestik, sedangkan terminal domestik lama digunakan sebagai gedung kargo, usaha jasa katering, dan gedung serbaguna. Upaya pengembangan ini terus berlanjut melalui Proyek Pengembangan Fasilitas Bandara dan Keselamatan Penerbangan (FBUKP) yang dilaksanakan dalam beberapa tahap. Pada tahap I (1990–1992), dilakukan perluasan terminal yang dilengkapi garbarata (*aviobridge*), perpanjangan landas pacu menjadi 3 kilometer, relokasi *taxiway*, perluasan apron, renovasi dan perluasan gedung

terminal, pembangunan area parkir kendaraan, pengembangan gedung kargo dan gedung operasi, serta peningkatan fasilitas navigasi udara dan penyediaan bahan bakar pesawat udara. Sementara itu, pada tahap II (1998–2000), pengembangan bandara dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dengan memanfaatkan kawasan hutan bakau seluas 12 hektar yang digunakan untuk mendukung fasilitas keselamatan penerbangan.

2.2 Sejarah PT Jasa Angkasa Semesta (PT JAS)



Gambar 2. 2 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta *Airport Services*

PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk. atau yang lebih dikenal dengan JAS Airport Services, merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan kebandarudaraan terkemuka di Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1984 dan telah menjadi pelopor dalam penyediaan layanan ground handling yang komprehensif bagi berbagai maskapai penerbangan internasional dan domestik selama lebih dari 40 tahun.

Sejak awal berdirinya, JAS *Airport Services* berkomitmen untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan standar operasional setiap klien. Dengan berlandaskan pada prinsip *excellence* dan *total customer satisfaction*, perusahaan secara konsisten melakukan peningkatan berkelanjutan terhadap kompetensi sumber daya manusia, efisiensi operasional, serta pengembangan sistem dan teknologi informasi. Fokus pada peningkatan kualitas ini menjadikan JAS mampu mempertahankan reputasinya sebagai penyedia layanan kebandarudaraan yang profesional, aman, dan andal.

Saat ini, JAS *Airport Services* telah bermitra dengan lebih dari 56 maskapai internasional dan domestik, serta menjalin kerja sama dengan berbagai pemangku

kepentingan di sektor penerbangan, logistik, kargo, dan perhotelan. JAS beroperasi di delapan bandara besar di Indonesia, menjadikannya sebagai salah satu unsur penting dalam mendukung infrastruktur transportasi udara nasional serta memastikan kelancaran konektivitas bagi penumpang maupun kargo. Dalam operasionalnya, JAS *Airport Services* berfokus pada dua bidang utama, yaitu *Ground Services* yang meliputi berbagai layanan untuk penumpang dan maskapai (seperti *ticketing, check-in & boarding gate service, baggage handling, airport service assistance, executive lounge* dan lain sebagainya) serta *Cargo Services* yang Menyediakan layanan penanganan kargo bagi agen pengiriman internasional dan domestik, serta *consignee* yang mengirim barang melalui maskapai yang bekerja sama dengan JAS *Airport Services*. Untuk menjaga mutu dan efisiensi layanan, JAS membagi layanan *ground handling*-nya ke dalam dua kategori utama, yaitu:

- *Premier Services*

Ditujukan bagi maskapai *full-service* internasional, yang umumnya beroperasi di bandara besar seperti Soekarno–Hatta (Jakarta), Ngurah Rai (Denpasar), Juanda (Surabaya), dan Halim Perdanakusuma (Jakarta).

Layanan ini mencakup *Premier Lounge, Airport Service Assistance*, serta pelayanan prioritas bagi penumpang kelas bisnis dan utama.

- *Silver Services*

Diperuntukkan bagi maskapai berbiaya rendah (*low-cost carriers*), baik domestik maupun internasional, dengan fokus pada pesawat *narrow body* berkapasitas di bawah 200 penumpang.

Sebagai bagian dari upaya pengembangan kualitas sumber daya manusia, JAS *Airport Services* juga memiliki JAS *Academy*, sebuah lembaga pelatihan internal yang berfungsi untuk mempersiapkan, mengembangkan, dan meningkatkan kompetensi karyawan di bidang pelayanan kebandarudaraan. JAS *Academy* menyediakan berbagai program pelatihan teknis dan non-teknis yang mengacu pada standar keselamatan dan pelayanan internasional, guna memastikan setiap personel JAS memiliki kemampuan dan profesionalisme yang sesuai dengan tuntutan industri penerbangan modern.

Secara korporasi, PT JAS *Airport Services* merupakan bagian dari *CAS Group* (*Cardig Aero Services*) yang kini telah berganti nama menjadi Cahaya Aero Services. Melalui sinergi dengan grup tersebut, JAS terus memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan kebandarudaraan terintegrasi yang mendukung kelancaran operasional maskapai dan memberikan pengalaman terbaik bagi seluruh pengguna jasa penerbangan di Indonesia.

2.3 Data Umum PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)

2.3.1 Identitas PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)

Tabel 2. 1 Tabel Identitas PT Jasa Angkasa Semesta *Airport Services*

Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk
Tanggal Pendirian	8 Juni 1984
Dasar Hukum	Akta Pendirian: Akta No. 12 oleh Notaris Soeleman Ardjasmita, SH
	Pengesahan Menteri: SK No. C2-7650.HT.01.01.TH 86 tanggal 31 Oktober 1986
	Pendaftaran Pengadilan: No. 2431/1986 tanggal 20 November 1986 di Pengadilan Negeri Jakarta
	Publikasi Resmi: Berita Negara RI No. 99 tanggal 12 Desember 1986, Tambahan No. 1562
Bidang Usaha	PRIVIA <i>Airport Concierge, Ground handling, Cargo Handling, Cargo Tracking, Lounge Services, JAS Academy, Flight Support</i>
Tahun Operasi	Tahun 1985 di Bandara Soekarno-Hatta, Jakarta
Maskapai yang Dilayani	lebih dari 56 maskapai internasional dan domestik (Cathay Pacific, Malaysian Airlines, Lufthansa, Singapore Airlines) sebagai klien pertama

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).
---------------	---

2.3.2 Visi dan Misi PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)

- **Visi**

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

Yang artinya menjadi penyedia layanan dan solusi kebandarudaraan pilihan utama di Indonesia.

- **Misi**

“To Provide Service Excellence through Professionalism and Innovation.”

Yang mempunyai arti memberikan pelayanan terbaik melalui profesionalisme dan inovasi dalam setiap aspek operasional perusahaan.

Visi dan misi tersebut mencerminkan komitmen PT JAS *Airport Services* dalam menjaga standar kualitas pelayanan yang unggul, berorientasi pada kepuasan pelanggan, serta terus berinovasi untuk menghadapi tantangan dan perkembangan industri penerbangan di masa depan.

2.3.3 Nilai – Nilai PT Jasa Angkasa Semesta (JAS)

PT JAS (Jasa Angkasa Semesta), melalui unit *CAS Group*, menerapkan serangkaian nilai inti yang menjadi pedoman dalam menjalankan operasional dan pelayanan. Nilai-nilai ini dikenal sebagai *CAS Value*, yang mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kualitas, integritas, dan kepuasan pelanggan. Berikut adalah penjabaran nilai-nilai tersebut:

1. *Costumer Centric*

- a. *Care*

CAS Group menempatkan kepedulian terhadap pelanggan sebagai prioritas utama. Perusahaan berusaha memahami kebutuhan pelanggan terlebih dahulu sebelum merancang solusi yang sesuai.

b. Accurate & Responsive

Fokus terhadap pelanggan mendorong penyampaian solusi yang efektif dan akurat. *CAS Group* juga menjunjung tinggi responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan sebagai bagian dari pelayanan prima.

2. *Always Achieving*

a. Strive

Dalam setiap pekerjaan, *CAS Group* berkomitmen untuk terus berusaha menjadi yang terbaik di industri ground handling dan jasa bandara.

b. Quality

Produk dan layanan yang diberikan harus melampaui ekspektasi pelanggan, mencerminkan standar kualitas tinggi yang dijaga secara konsisten.

c. People Development

CAS Group percaya bahwa sumber daya manusia adalah aset paling berharga. Oleh karena itu, perusahaan secara konsisten berinvestasi dalam pengembangan kompetensi dan potensi karyawan.

d. Driving Execution

Pelaksanaan tugas dilakukan dengan fokus, tindakan yang sistematis, dan perhatian terhadap detail demi mencapai tujuan secara menyeluruh.

3. *Serving Sincerely*

a. Strive

Dalam setiap pekerjaan, *CAS Group* berkomitmen untuk terus berusaha menjadi yang terbaik di industri ground handling dan jasa bandara.

b. Quality

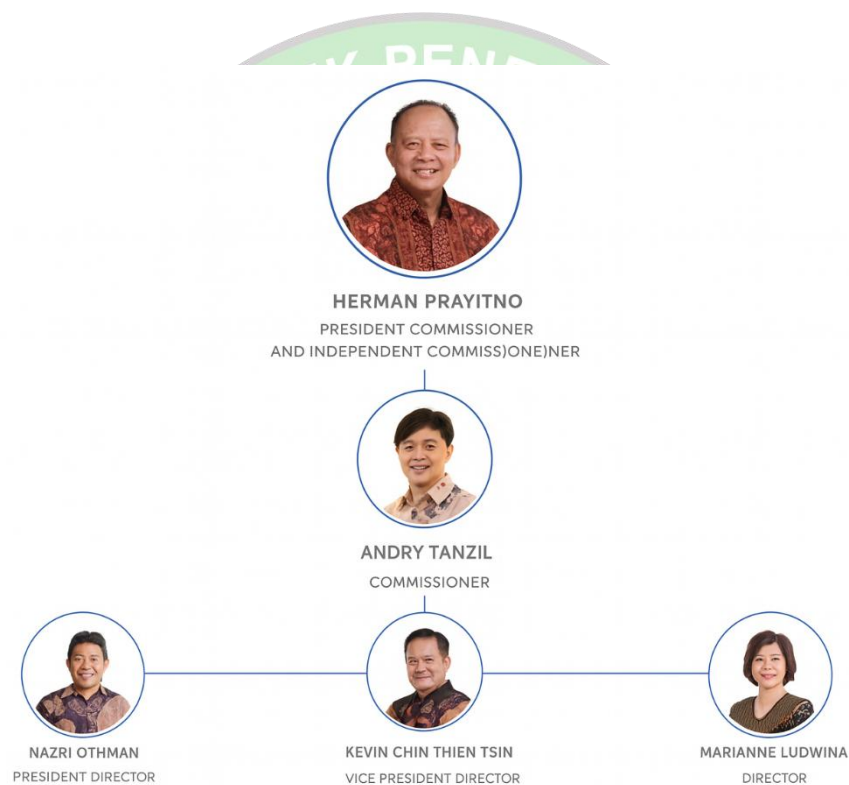
Produk dan layanan yang diberikan harus melampaui ekspektasi pelanggan, mencerminkan standar kualitas tinggi yang dijaga secara konsisten.

c. Meritocratic

CAS Group menegakkan prinsip meritokrasi dengan memberikan kesempatan karier berdasarkan kinerja dan kemampuan, sehingga setiap karyawan berkembang melalui prestasi, bukan senioritas.

2.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan kerangka kerja yang menggambarkan hubungan hierarkis dan fungsional antar divisi dalam sebuah perusahaan. Pemahaman terhadap struktur organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) menjadi hal krusial untuk mengetahui alur koordinasi, tanggung jawab, dan jalur komunikasi selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT).

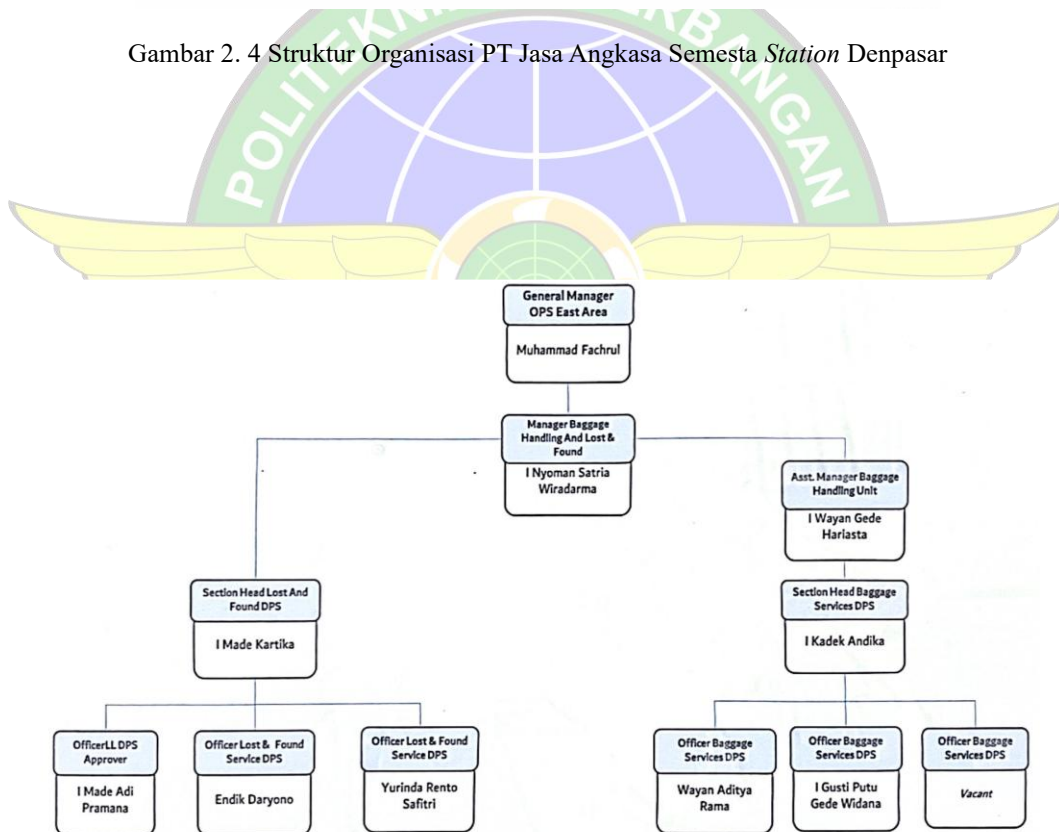


Gambar 2. 3 Manajemen PT Jasa Angkasa Semesta *Airport Services*

ORGANIZATION STRUCTURE 2024

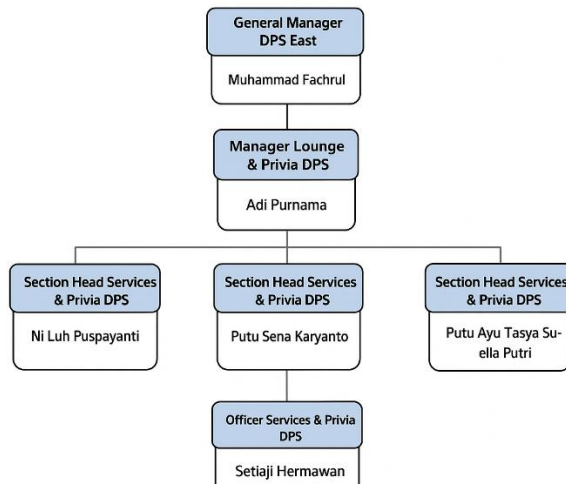


Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta *Station* Denpasar

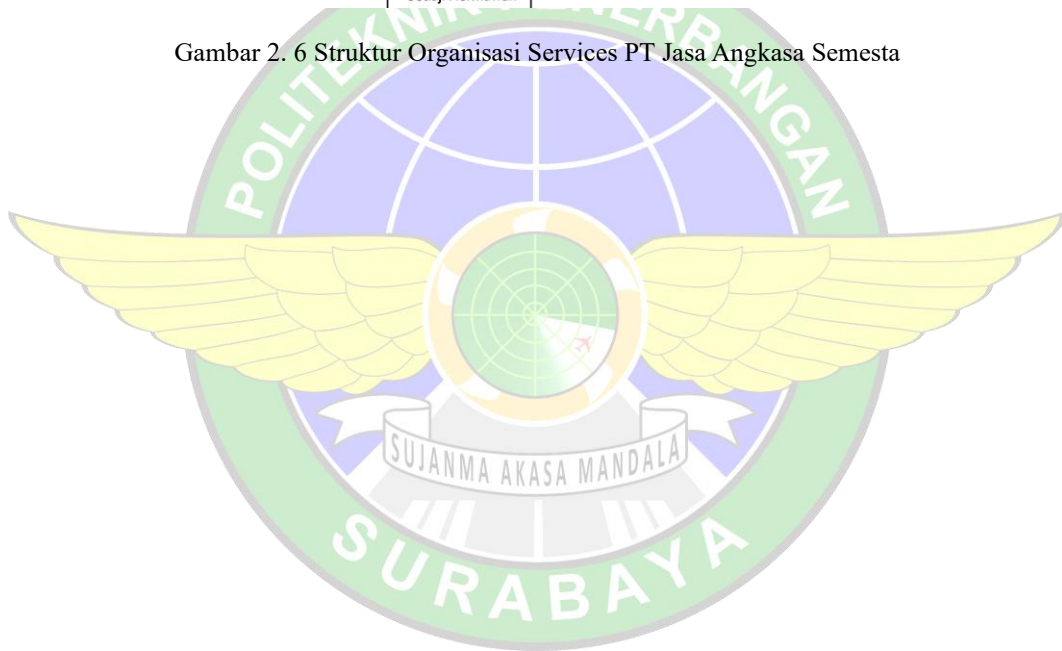


Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta

Organization Structure Services & Privia DPS



Gambar 2. 6 Struktur Organisasi Services PT Jasa Angkasa Semesta



BAB III

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

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

Dalam melaksanakan On Job Training, Mahasiswa atau Taruna/I Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya di tempatkan di dua divisi PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandar udara I Gusti Ngurah Rai International Airport. Dua divisi tersebut meliputi:

1. *Lost and Found Baggage Services*
2. *Services – Wheelchair*

Dua divisi ini merupakan profesi *ground handling* yang biasa dikenal dengan pasasi. Pasasi Adalah *Ground handling Staff* dalam dunia penerbangan yang bertugas melayani semua kegiatan yang terjadi di bandara, mulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan. Penulis mendapatkan kesempatan untuk belajar dan menambah pengalaman mengenai divisi ini.

3.1.1 *Lost and Found Baggage Services*

Dalam pelaksanaan Kegiatan *On Job Training* di *Lost and Found Baggage Services*, penulis dapat memahami bahwa unit divisi ini merupakan unit pelayanan di bandar udara yang bertanggung jawab dalam penanganan berbagai ketidakteraturan bagasi (*baggage irregularities*) yang dialami penumpang setelah proses penerbangan. Ketidakteraturan bagasi ini mencakup:

1. *On Hand Baggage* (OHD)

OHD merupakan situasi ketidakteraturan dimana bagasi tidak diklaim, ditemukan tanpa tag dari area keberangkatan/*baggage handling system*, atau tertinggal oleh penumpang.

2. *Missing/ Delayed Baggage* (AHL)

AHL *Missing Baggage* merupakan situasi ketika bagasi milik penumpang tidak ikut terbawa dalam penerbangan yang sama, dan tidak ada pemberitahuan atau informasi sebelumnya dari bandara asal mengenai hal tersebut. Sedangkan AHL *Delayed Baggage* adalah situasi ketika bagasi

penumpang tidak tiba pada penerbangan yang sama, tetapi pihak stasiun telah memperoleh pemberitahuan awal (*pre-advise message*) dari bandara asal atau keberangkatan mengenai keterlambatan tersebut.

3. *Damaged/Pilfered Report (DPR)*

DPR *Pilfered Baggage* merupakan kondisi bagasi penumpang diterima dalam keadaan kehilangan sebagian atau seluruh isinya akibat kerusakan atau dugaan pencurian. Penumpang diwajibkan memeriksa isi bagasi secara langsung saat membuat laporan di bagian *Lost and Found*, serta mengonfirmasi daftar barang yang hilang. Petugas *Lost and Found* akan menaksir dan memverifikasi klaim penumpang dengan membandingkan berat bagasi saat diterima dengan berat yang tercatat dalam sistem maskapai ketika proses *check-in*. Sementara DPR *Damage Baggage* adalah bagasi penumpang yang mengalami kerusakan fisik.

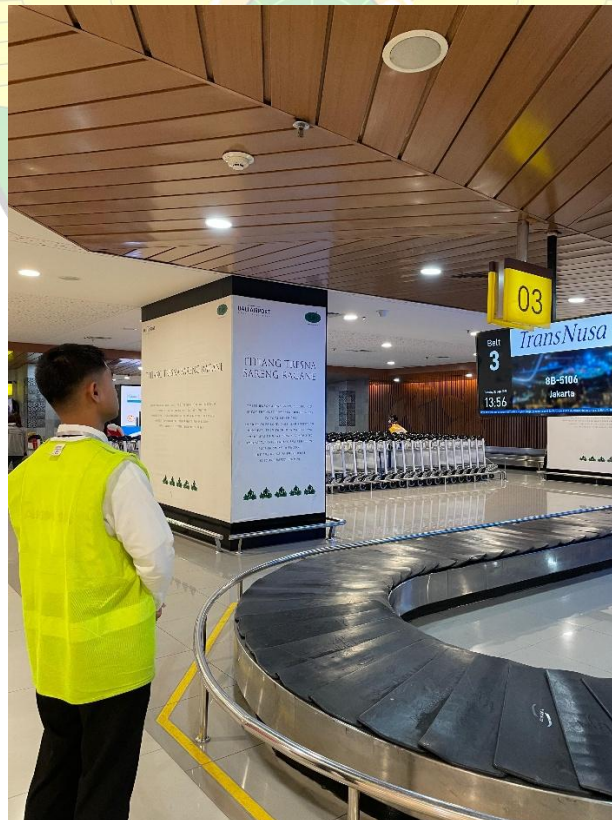
Lost and Found Baggage Services sendiri hanya dapat menangani bagasi tercatat untuk pengajuan laporan resmi/ *Property Irregularity Report (PIR)* yang dibuat oleh petugas *Lost and Found* ketika terjadi AHL dan DPR.

Gambar 3. 1 *Property Irregularity Report (PIR)*

Lost and Found Baggage service PT. JAS dibagi menjadi 4 bagian utama, diantaranya:

1. *Baggage monitoring/ Belt Coordinator*

Baggage monitoring/ Belt Coordinator adalah seorang yang bertugas memantau kebutuhan penumpang saat proses pengambilan bagasi pada *conveyor belt*. Dalam menjalankan tugasnya, *Belt Coordinator* berkoordinasi dengan tim *ground handling* untuk memastikan bagasi dipindahkan sesuai prosedur dan *conveyor belt* yang ditetapkan serta menjadi sumber informasi bagi penumpang apabila terjadi keterlambatan, kerusakan, atau bagasi tidak muncul di belt. Jika ada masalah seperti bagasi hilang, *Belt Coordinator* membantu penumpang melapor ke bagian *Lost and Found*. Selain aspek operasional, *Belt Coordinator* juga berperan menjaga keamanan dan ketertiban di area pengambilan bagasi, mengawasi bagasi khusus seperti barang *fragile*, *oversize*.



Gambar 3. 2 Kegiatan *Baggage Monitoring*

2. Counter Area

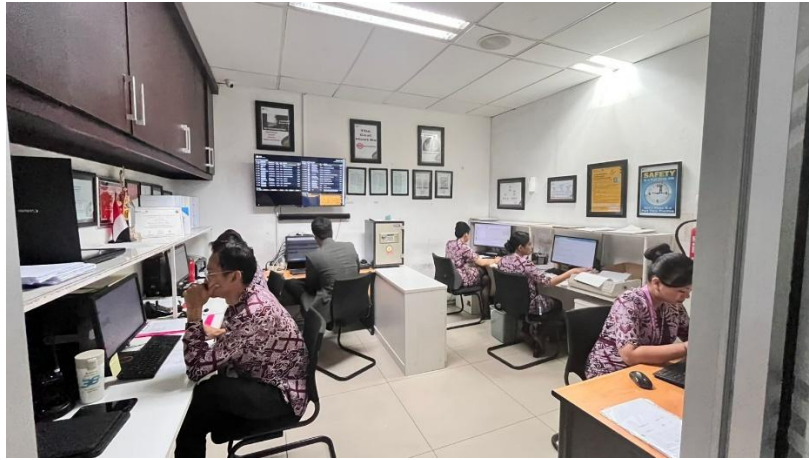
Counter area merupakan tempat penumpang melaporkan bagasi mereka yang hilang, rusak, kehilangan isi (*pilfered*), ataupun barang yang tertinggal. Lingkup tugas pada area ini adalah dengan membuat laporan *Property Irregularity Report* (PIR), Memberikan kompensasi untuk penumpang yang mengalami *mishandled baggage* (bergantung pada kebijakan maskapai), Mengembalikan bagasi *mishandled* (AHL, OHD, *Courtesy*, atau barang temuan) kepada pemiliknya dengan menggunakan *acknowledgement form* yang ditandatangani oleh penumpang dan petugas.



Gambar 3. 3 Counter Area

3. Communication area

Area ini bertanggung jawab atas seluruh proses komunikasi antara pihak internal, penumpang, dan maskapai. Petugas komunikasi mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi perkembangan kasus *mishandled baggage* serta menindaklanjuti semua kasus penanganannya.



Gambar 3. 4 *Communication Area*

4. *Storage area*

Storage area dalam Lost and Found adalah sebagai tempat penitipan sementara untuk bagasi yang belum diklaim, tertinggal, atau sedang dalam proses penelusuran/ *tracing*. Area ini menjadi titik penting dalam alur penanganan bagasi, karena di sini barang-barang yang tidak langsung diambil penumpang disimpan dengan aman sambil menunggu kepastian kepemilikan atau tindak lanjut.



Gambar 3. 5 *Storage Area*

3.1.2 Services - Wheelchair



Gambar 3. 6 Office Services

Pada Kegiatan *On Job Training* selanjutnya, penulis ditempatkan di Divisi *Services – Wheelchair* yang mana unit ini bertugas menyediakan layanan khusus bagi penumpang yang masuk dalam kategori *Passenger with Reduced Mobility* (PRM) atau *Passenger with Disabilities* (PWD). Unit ini memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa penumpang dengan kebutuhan mobilitas khusus mendapatkan pendampingan serta pelayanan yang layak selama berada di area bandara. Selain itu, divisi ini turut berperan dalam memberikan asistensi kepada penumpang transit (TRAPAX), khususnya dalam mendampingi proses perpindahan antar penerbangan. Dalam penanganan penumpang, ada 4 jenis bantuan yang dapat diberikan:

1. WCHR – *Wheelchair Ramp*

Penumpang dapat naik/turun tangga dan menuju kursi kabin sendiri, namun membutuhkan kursi roda untuk jarak jauh di darat.

2. WCHS – *Wheelchair Steps*

Penumpang tidak dapat naik/turun tangga dan harus dibantu, namun masih mampu menuju kursi kabin secara mandiri

3. WCHC – *Wheelchair Cabin Seat*

Penumpang sepenuhnya tidak dapat bergerak dan memerlukan bantuan penuh dari ground hingga menuju kursi kabin.

4. MAAS – Meet and Assist

Layanan khusus yang dirancang untuk memberikan kenyamanan, kemudahan, serta efisiensi bagi penumpang yang memerlukan bantuan

3.2 Jadwal dan Kegiatan

Kegiatan On Job Training dilaksanakan selama dua bulan, yaitu mulai tanggal 30 September hingga 29 November. Penempatan dilakukan masing-masing selama satu bulan di Divisi *Lost and Found Baggage Services* dan Divisi *Services–Wheelchair*, dengan penyesuaian terhadap jadwal operasional serta pola kerja masing-masing divisi.

3.2.1 Jadwal Bulan Oktober 2025 – Divisi *Lost and Found*

Pada periode bulan Oktober 2025, penulis ditempatkan di divisi *Lost and Found Baggage Services* dengan durasi kerja selama 8 jam per hari. Sistem kerja yang diterapkan adalah sistem *shift* dengan pola tiga hari kerja dan satu hari libur.

LOST AND FOUND OJT MONTHLY SCHEDULE																																				
PERIOD OCT'25																																				
NO	Name	Phone number	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	work days	OFF	
			WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR			
1	Agustina Mei Mutiara (Mei)	08214827013	X	8	15	13	X																											3	2	
2	Maria Aurelia Tuto (Aureli)	08122914183	15	13	X	8	15																											4	1	
3	Lenni Septina Di Tampubolon (Lenni)	08887070707	13	X	8	15	13																											4	1	
4	Emmerensiana Elita Bunga Makin (Elita)	08249181883	8	15	13	X	8																											4	1	
5	I Gusti Ngurah Pradipta Putra (Ngurah)	08114231884	X	7	16	13	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	16	13	8	X	7	16	13	X	7	16	16	X	7	16	23	8	
6	Komang Yara Wulandari (Yara)	08128131483	7	16	X	7	16	16	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	8	16	X	7	13	16	X	7	16	16	X	8	7	16	X	23	8	
7	Michael Suranta Stepu (Michael)	08992550499	13	16	X	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	8	16	X	7	8	16	X	7	16	13	X	7	16	16	23	8	
8	Muhammad Husain Al Amin (Husain)	08122326042	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	7	16	X	7	23	8	
9	Ni Radek Yocha Aditya Maharani (Yocha)	08228078829	X	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	16	16	X	7	16	16	X	7	8	23	8	
10	Riky Andrian Wijaya (Riky)	08127755049	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	8	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	7	16	16	X	8	16	16	X	7	23	8	
11	Shandy Syahinda (Shandy)	08127240493	8	15	X	8	16	13	X	8	8	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	23	8	
12	Sherry Pujipto Maharani (Sherry)	08195640493	8	16	X	X	8	16	13	X	8	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	16	X	7	8	16	X	8	8	16	23	8	
13	Yusuf Mubandah (Yusuf)	08992281494	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	7	16	X	8	16	16	X	7	8	16	X	8	7	16	X	8	23	8	
14	Zahra Amni Lubis (Zahra)	08177550493	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	13	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	16	23	8	
15	Esther Andia Sihotang (Esther)	08274778881							X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	16	X	7	7	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	19	7
16	I Putu Ditta Pradipta (Ditta)	08848011494							X	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	8	16	X	8	16	X	7	8	16	X	8	8	16	X	19	7	
17	Ni Putu Siska Oktadewa (Siska)	08778000493							13	16	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	8	16	X	8	16	X	8	16	16	X	8	16	16	19	7	
18	I Gede Dendeka Arita Harita	08122822024							16	13	16	X	7	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	8	8	16	X	8	8	16	X	8	8	19	7
19	Ima Riananda (Ima)	08778000493																		10	8	13	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	13	12	4
20	Gekwik	08128000494																		10	13	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	13	X	12	4

Gambar 3. 7 Jadwal Bulan Oktober OJT *Lost and Found*

Berikut adalah keterangan kode jadwal kerja (*duty*):

- 7 : *Shift* pagi, mulai pukul 07.00 WITA
- 8 : *Shift* pagi, mulai pukul 08.00 WITA
- 13 : *Shift* siang, mulai pukul 13.00 WITA
- 16 : *Shift* sore, mulai pukul 16.00 WITA
- X : Hari libur

Selama bertugas di bagian *Lost and Found*, penulis melaksanakan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan penanganan bagasi penumpang, diantaranya:

1. Memonitor pesan mengenai bagasi *inbound*
2. Menyiapkan papan informasi (*signage*) maskapai serta memastikan layar monitor *belt* menampilkan alokasi yang benar.
3. Mengumumkan setiap ketidakberesan kepada penumpang (contoh: pergantian *conveyor belt*)
4. Melakukan *paging* dan membantu mengarahkan penumpang yang akan membuat laporan ke *counter Lost and Found*
5. Melakukan *collect baggage tag number* untuk memastikan kecocokan
6. Memonitor aliran bagasi (apabila ada *rush bag*, *transfer bag*, *crew bag*)
7. Membuat *daily report* bagasi dari maskapai tertentu seperti Singapore Airlines dan juga Jetstar untuk keperluan laporan harian bagi maskapai tersebut
8. Melakukan proses *tagging rush tag* hingga proses pengiriman ke Fesindo
9. Memasukkan data melalui sistem *WorldTracer*
10. Menangani *Baggage Handover*

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

Pada periode bulan November 2025, penulis dipindahkan di divisi *Services–Wheelchair* dengan durasi kerja selama 9 jam per hari. Sistem kerja yang terapkan adalah sistem shift dengan pola tiga hari kerja dan satu hari libur yang hari kerjanya, menyesuaikan dengan jadwal operasional divisi (*daily deploy services*).

SCHEDULE SERVICES NOVEMBER 2025																																													
NO	NO.TELP	NAME	SIGN																																										
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30												
				SAT	SUN	MC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MC	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN					
1	83114321664	I Gusti Ngurah Pradya 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	9	7	7	X	15	14	14	X	14	14	15	X
2	81236135168	Komang Tyara Wulandari	TY	8	7	7	X	15	15	14	X	14	15	15	X	9	9	8	X	9	7	7	X	7	7	8	X	14	15	15	X	9	7	7	X	15	14	14	X	14	14	15	X		
3	895325848999	Michael Suranta Silapu	MI	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	7	X	15	14	14	X	14	14	15	X					
4	81333368092	Muhammad Husain Al Amin	HU	7	8	X	9	7	7	X	7	7	7	X	14	14	15	X	14	14	15	X	15	14	14	X	9	8	7	X	7	8	7	X	15	14	14	X	14	14	15	X			
5	82236876655	Ni Kadek Yachia Aditya Maharani	YO	8	X	14	14	15	X	7	8	9	X	7	7	8	X	15	15	14	X	14	14	14	X	8	7	7	X	9	7	8	X	15	14	14	X	14	14	15	X				
6	81217830404	Ricky Ardian Wijaya	RZ	7	7	X	7	7	X	14	14	14	X	9	8	7	X	7	7	8	X	15	15	14	X	7	7	8	X	14	15	15	X	9	7	7	X	15	14	14	X				
7	85732166533	Shandy Syahindra	SY	14	15	15	X	9	9	8	X	7	7	7	X	14	15	15	X	14	14	15	X	9	8	8	X	15	15	15	X	9	7	7	X	15	14	14	X						
8	87895404982	Shorly Puspita Maharani	SP	X	14	14	14	X	8	8	7	X	15	15	14	X	14	14	14	X	9	9	8	X	7	7	X	14	14	15	X	14	14	15	X	14	14	15	X						
9	85932239106	Yoyketul Mahmudah	YP	7	8	X	7	8	9	X	14	14	15	X	7	7	X	15	15	14	X	7	7	X	15	14	X	14	X	7	7	7	X	15	14	14	X	14	14	15	X				
10	81375354063	Zahira Amalia Lubis	ZR	14	X	7	7	7	X	15	14	14	X	7	8	9	X	7	7	7	X	14	14	14	X	15	15	14	X	9	9	8	X	15	14	14	X	14	14	15	X				

Gambar 3. 8 Jadwal Bulan November OJT *Services-Wheelchair*

DPS PAX HANDLING STAFF DEPLOYMENT																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
SUNDAY, 11 NOVEMBER 2018																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
NO	STAFF ON DUTY					OUT	OUT	OUT TIME	TOTAL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
MORNING SHIFT (06:00-15:00)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
1	DC	WL						6:00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Bagasi Penumpang

Bagasi penumpang merupakan barang bawaan milik penumpang yang diangkut bersama dalam penerbangan. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bagasi adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan diangkut oleh pesawat udara, baik yang dibawa ke kabin maupun yang diserahkan kepada maskapai sebagai bagasi tercatat. Dalam standar internasional, IATA mendefinisikan bagasi sebagai barang pribadi penumpang yang diperlukan untuk perjalanan dan dikemas dengan aman untuk diangkut melalui sistem penanganan bagasi.

Secara umum, terdapat dua jenis utama bagasi penumpang, yaitu bagasi kabin (*carry-on baggage*) dan bagasi tercatat (*checked baggage*). Bagasi kabin adalah barang bawaan yang dibawa langsung oleh penumpang ke dalam kabin pesawat dengan batas ukuran dan berat tertentu. Sementara itu, bagasi tercatat adalah bagasi yang diserahkan penumpang saat proses *check-in* dan kemudian dimuat ke dalam kompartemen kargo pesawat. Selain itu, terdapat kategori bagasi khusus yang membutuhkan penanganan khusus, seperti alat musik, perlengkapan olahraga, hewan hidup, barang mudah pecah, dan kursi roda.

3.3.2 Conveyor Belt

Conveyor belt merupakan salah satu komponen utama dalam sistem penanganan bagasi di bandar udara. *Conveyor belt* adalah sabuk berjalan mekanis yang berfungsi untuk memindahkan bagasi dari satu titik ke titik lainnya secara otomatis. Sistem ini dirancang untuk mempercepat alur pergerakan bagasi mulai dari proses *check-in*, pemeriksaan keamanan, penyortiran, hingga menuju area pemuatan bagasi ke pesawat atau ke area klaim bagasi. Penggunaan *conveyor belt* sangat penting karena membantu meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi keterlambatan dalam distribusi bagasi (Fiqih, 2023).

Di terminal kedatangan, khususnya pada area pengambilan bagasi (*baggage claim*), *Conveyor belt* digunakan untuk mengalirkan bagasi yang telah dibongkar dari pesawat. Bagasi tersebut ditempatkan pada *conveyor belt* berbentuk melingkar

atau oval, sehingga memudahkan penumpang dalam mengambil bagasinya di area klaim bagasi. Dengan demikian, conveyor belt tidak hanya berfungsi sebagai alat pemindah barang, tetapi menjadi bagian dari sistem otomasi yang memastikan ketepatan alur distribusi bagasi. Keandalan conveyor belt sangat mempengaruhi kenyamanan penumpang dan kecepatan proses pengambilan bagasi. Jika terjadi kerusakan atau gangguan pada conveyor belt, maka keseluruhan proses penyerahan bagasi kepada penumpang dapat terhambat.

3.3.3 Antrian Pengambilan Bagasi

Antrian pengambilan bagasi merupakan kondisi di mana penumpang menunggu dan berkumpul di area klaim bagasi untuk mengambil bagasi mereka setelah penerbangan (Leksono, 2023). Proses ini terjadi setelah bagasi dibongkar dari pesawat dan dialirkan melalui conveyor belt menuju terminal kedatangan. Antrian pengambilan bagasi merupakan bagian penting dalam alur pelayanan penumpang di bandara karena berkaitan langsung dengan persepsi kenyamanan dan efisiensi layanan *ground handling* serta kinerja maskapai.

Secara operasional, antrian pengambilan bagasi terbentuk ketika jumlah penumpang yang tiba lebih banyak daripada kapasitas area klaim yang tersedia, atau ketika waktu tunggu bagasi relatif lama. Keterbatasan fasilitas seperti jumlah conveyor belt, ukuran ruangan, dan kecepatan pengiriman bagasi turut mempengaruhi panjangnya antrian. Faktor lain yang dapat mempengaruhi antrian adalah volume bagasi pada penerbangan tertentu, keterlambatan dalam proses unloading, serta kondisi apron atau sistem *Baggage Handling System* yang tidak optimal.

Antrian pengambilan bagasi juga dipengaruhi oleh waktu pengantaran bagasi dari pesawat ke terminal. Semakin cepat proses unloading dan pengiriman bagasi melalui BHS, semakin kecil kemungkinan terjadi penumpukan penumpang di area klaim. Oleh karena itu, standar operasional internasional seperti yang dianjurkan oleh IATA menekankan pentingnya ketepatan waktu pengantaran bagasi (*baggage delivery performance*). Pada banyak bandara, target waktu pengantaran bagasi berada dalam kisaran 15 hingga 30 menit setelah pesawat tiba di gate.

Dari perspektif manajemen bandara, antrian pengambilan bagasi perlu dikendalikan agar tidak mengganggu kenyamanan penumpang dan kelancaran arus kedatangan. Penataan area klaim harus mempertimbangkan jumlah penumpang pada jam sibuk, jumlah penerbangan yang datang berdekatan, serta kapasitas conveyor yang tersedia. Penggunaan *signage* yang jelas, penempatan monitor informasi bagasi, serta sistem pengumuman yang tepat juga membantu mengurangi kebingungan penumpang sehingga antrian menjadi lebih teratur.

3.3.4 Manajemen Operasi

Manajemen operasi merupakan suatu proses pengelolaan yang berfokus pada perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian kegiatan yang berkaitan dengan produksi barang maupun penyediaan jasa (Ahmad, 2022). Tujuan utama manajemen operasi adalah memastikan bahwa seluruh sumber daya organisasi—seperti tenaga kerja, peralatan, teknologi, dan informasi—digunakan secara efektif dan efisien untuk menghasilkan output yang memenuhi standar kualitas serta kebutuhan pelanggan. Dalam industri jasa, khususnya penerbangan dan ground handling, manajemen operasi memegang peranan dalam memastikan kelancaran alur pelayanan, menjamin keselamatan operasional, serta meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Seluruh aspek tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.

Secara konseptual, manajemen operasi mencakup beberapa fungsi utama. Pertama, perencanaan operasional, yaitu proses menentukan strategi dan prosedur untuk mencapai tujuan organisasi, termasuk penjadwalan pekerjaan, perencanaan kapasitas, dan pengelolaan permintaan. Kedua, pengorganisasian, yaitu pengaturan struktur kerja, pembagian tugas, serta koordinasi antarunit agar proses operasional berjalan teratur. Ketiga, pengarahan, yang melibatkan pemimpin operasional dalam memberikan instruksi, motivasi, dan bimbingan kepada karyawan untuk memastikan standar operasional dipenuhi. Keempat, pengendalian operasional, yang mencakup pemantauan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan terhadap proses yang sedang berlangsung.

Dalam lingkungan operasional yang kompleks seperti bandara, manajemen operasi berperan dalam pengaturan aliran penumpang, bagasi, pesawat, serta komunikasi antarunit. Kegiatan ini harus berlangsung secara terintegrasi agar setiap proses saling mendukung dan tidak menimbulkan hambatan. Misalnya, dalam penanganan bagasi, manajemen operasi bertanggung jawab dalam memastikan bahwa sistem *Baggage Handling System* berjalan optimal, proses unloading dan loading dilakukan tepat waktu, serta koordinasi antarunit—seperti *check-in*, *security screening*, *sorting*, *ramp handling*, dan area klaim bagasi—berjalan efektif.

3.3.5 Alokasi Sumber Daya (*Resource Allocation*)

Alokasi sumber daya merupakan proses penentuan dan pembagian berbagai jenis sumber daya yang dimiliki organisasi—baik berupa tenaga kerja, waktu, peralatan, dana, maupun informasi—ke dalam kegiatan operasional yang membutuhkan (Pufahl, 2025). Tujuan dari alokasi sumber daya adalah memastikan bahwa setiap aktivitas dalam organisasi memperoleh dukungan yang cukup sehingga dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkontribusi pada pencapaian tujuan keseluruhan. Dalam konteks manajemen, alokasi sumber daya menjadi elemen penting karena berhubungan langsung dengan produktivitas, kualitas layanan, dan keberhasilan operasional.

Secara prinsip, alokasi sumber daya didasarkan pada beberapa pertimbangan utama, yaitu prioritas kebutuhan, urgensi kegiatan, serta kemampuan organisasi dalam menyediakan sumber daya yang terbatas (Idrus, 2023). Manajemen harus melakukan identifikasi terhadap proses yang paling kritis, kemudian menentukan besaran sumber daya yang dibutuhkan. Misalnya, dalam industri penerbangan dan ground handling, beberapa proses seperti penanganan bagasi, pelayanan penumpang, dan pengamanan memiliki tingkat prioritas yang tinggi karena berkaitan dengan keselamatan dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, sumber daya seperti tenaga kerja terlatih, peralatan operasional, dan waktu kerja harus dialokasikan secara cermat.

Selain itu, alokasi sumber daya juga dipengaruhi oleh kapasitas fasilitas dan permintaan operasional. Pada bandara dengan jumlah penerbangan tinggi, manajemen harus menyesuaikan jumlah petugas *ramp*, *operator Baggage Handling*

System, hingga petugas di area klaim bagasi agar alur proses tetap lancar. Jika alokasi tidak sesuai kebutuhan, maka dapat timbul permasalahan seperti keterlambatan distribusi bagasi, peningkatan antrian penumpang, bahkan potensi terjadinya kesalahan operasional. Oleh karena itu, pemanfaatan data dan teknologi seperti sistem perencanaan tenaga kerja (*workforce planning system*) sangat membantu dalam memastikan alokasi tenaga kerja sesuai dengan fluktuasi permintaan.

3.4 Permasalahan

Permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) pada area klaim bagasi kedatangan penerbangan Emirates di PT. Jasa Angkasa Semesta, Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, terjadi pada proses pendistribusian bagasi yang menggunakan dua *conveyor belt* secara bersamaan. Penggunaan dua *belt* dilakukan karena tingginya volume bagasi pada penerbangan Emirates, sehingga agar penumpang tidak mengalami kebingungan terkait lokasi keluarnya bagasi dan mempercepat proses pengambilan, petugas mendistribusikan bagasi dari satu belt ke area konsolidasi di sisi *belt* 2. Namun, dalam pelaksanaannya, petugas di lapangan menghadapi hambatan akibat mobilitas penumpang yang tinggi di area konsolidasi antara *belt* 1 dan *belt* 2.



Gambar 3. 10 Area Konsolidasi Bagasi dan Pembatas Khusus

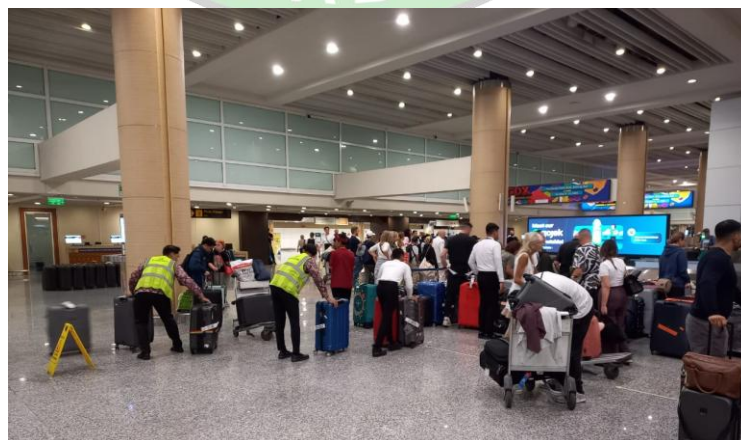
Banyak penumpang melintas dan berhenti di area yang seharusnya menjadi jalur kerja petugas untuk mendistribusikan bagasi dari *belt* 1 ke area terpusat di sisi *belt* 2 yang telah diberi pembatas khusus. Kondisi tersebut menyebabkan kemacetan

pergerakan pemindahan bagasi, sehingga proses distribusi menjadi lebih lambat dan berpotensi menimbulkan penumpukan bagasi di *belt*. Selain menurunkan efisiensi kerja petugas, situasi ini juga meningkatkan risiko keselamatan kerja karena petugas harus berhati-hati agar tidak bersenggolan dengan penumpang yang melintas di area operasional.



Gambar 3. 11 Mobilitas Penumpang di Area Konsolidasi

Hambatan ini turut mengganggu koordinasi antar petugas dan memperpanjang waktu penyelesaian proses *unloading* bagasi, terutama pada saat kedatangan penerbangan dengan volume bagasi besar seperti Emirates. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap proses distribusi bagasi untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab hambatan dan mencari solusi yang tepat agar proses pendistribusian dapat berlangsung lebih efektif, efisien, dan aman bagi petugas maupun penumpang.



Gambar 3. 12 Pendistribusian Bagasi

3.5 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi hambatan dalam proses pendistribusian bagasi pada area kedatangan Emirates, dilakukan beberapa langkah penanganan yang bersifat preventif serta pengaturan ulang alur kerja di area *baggage claim*. Salah satu solusi yang diterapkan adalah pemasangan paging atau informasi sederhana berupa tanda peringatan di area pembatas konsolidasi antara dua *belt*. Tanda ini berfungsi untuk memberikan informasi yang jelas kepada penumpang agar tidak melewati jalur distribusi bagasi, sehingga area kerja petugas tetap aman dan bebas dari gangguan lalu lintas penumpang.



Gambar 3. 13 Tanda Peringatan pada Pembatas Konsolidasi

Selain itu, di lintasan distribusi yang digunakan untuk memindahkan bagasi dari *belt 1* ke *belt 2* dipasang pula sign information yang berisi larangan melintas bagi penumpang. Upaya ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan penumpang terhadap batas area kerja petugas. Sebagai bentuk komunikasi tambahan, paging juga diberikan di area *belt 2* untuk memberikan informasi kepada penumpang bahwa sebagian bagasi mereka masih berada di *belt 1* dan sedang dalam proses pemindahan menuju area yang telah diberi pembatas khusus di samping *belt 2*. Pesan tersebut juga berisi imbauan agar penumpang tetap kooperatif dan tidak melintas di sekitar area kerja petugas selama proses distribusi berlangsung.



Gambar 3. 14 *Sign* Larangan Melintas

Untuk mendukung efektivitas langkah-langkah tersebut, ditugaskan satu orang petugas pengatur area (*baggage marshal*) yang bertanggung jawab dalam mengarahkan penumpang dan memberikan penjelasan apabila melewati batas operasional konsolidasi bagasi. Dengan penerapan langkah-langkah ini, diharapkan proses pendistribusian bagasi dapat berjalan lebih efisien, aman, dan terkoordinasi tanpa mengganggu kenyamanan penumpang di area kedatangan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali selama periode 30 September – 30 November 2025, dapat disimpulkan bahwa kegiatan OJT memberikan pengalaman nyata dan pemahaman mendalam terkait operasional ground handling, khususnya pada divisi *Lost and Found Baggage Services* dan *Services – Wheelchair*.

Pada Divisi *Lost and Found*, penulis memperoleh wawasan mengenai proses penanganan ketidakteraturan bagasi (*baggage irregularities*) seperti AHL, OHD, dan DPR, serta memahami alur koordinasi antarbagian. Selain itu, ditemukan permasalahan operasional berupa hambatan dalam distribusi bagasi kedatangan Emirates akibat mobilitas penumpang yang tinggi di area konsolidasi *dua conveyor belt*. Kondisi ini menyebabkan perlambatan alur kerja petugas serta berpotensi menimbulkan risiko keselamatan.

Pada Divisi *Services – Wheelchair*, penulis memahami pentingnya pelayanan PRM (*Passenger with Reduced Mobility / Passenger with Disabilities*) yang mengutamakan keamanan, pendampingan penuh, dan kenyamanan penumpang. Melalui praktik lapangan, penulis mampu melaksanakan prosedur operasional seperti asistensi PRM, pendampingan TRAPAX, penjemputan dari pesawat, hingga memastikan kebutuhan mobilitas penumpang terpenuhi sesuai standar operasional. Secara keseluruhan, OJT ini memberikan manfaat berupa peningkatan kompetensi teknis, keterampilan komunikasi, kemampuan bekerja sama, serta pemahaman nyata mengenai dinamika operasional bandara. Pengalaman ini juga memperkuat kesiapan penulis untuk memasuki dunia kerja profesional di industri penerbangan.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Terhadap Permasalahan

Untuk mengatasi hambatan mobilitas penumpang di area konsolidasi dua *conveyor belt* pada kedatangan penerbangan Emirates, diperlukan penguatan pengaturan area operasional. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pemasangan *signage* yang lebih jelas, penggunaan pembatas yang lebih efektif, serta penempatan petugas khusus untuk menjaga jalur distribusi bagasi tetap aman dan tidak terganggu. Evaluasi rutin terhadap alur pendistribusian bagasi harus selalu dilakukan untuk memastikan proses *unloading* berjalan lebih cepat, efisien, dan minim risiko bagi petugas maupun penumpang.

4.2.2 Saran Terhadap Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan OJT ke depan disarankan untuk terus memberikan kesempatan belajar langsung di berbagai divisi agar Taruna memperoleh pemahaman operasional yang lebih luas. Pembekalan materi sebelum OJT juga perlu diperkuat, terutama terkait standar operasional, penanganan penumpang khusus, dan alur penanganan bagasi, sehingga Taruna dapat lebih siap menghadapi dinamika kerja di lapangan. Selain itu, Taruna diharapkan tetap proaktif, menjaga etika kerja, serta memaksimalkan kesempatan untuk berkoordinasi dan belajar dari setiap petugas selama masa penempatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, G. N. (2022). *Manajemen operasi*. Bumi Aksara.
- Al Fiqih, E. B. (2023). Peran Unit Airport Operation Land Side dan Terminal dalam Pengalokasian Baggage Conveyor Belt di Terminal Internasional Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(6), 11-19.
- International Air Transport Association. (2013). *Recommended Practice 1756 – Lost and found property items categories*. Montreal: IATA.
- International Air Transport Association. (2013). *Resolution 743 – Found and unclaimed checked baggage*. Montreal: IATA.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara.
- Leksono, A., Ariantji, Q., Rumani, D. D., Setiawan, A., & Islam, F. (2023). Pengaruh Tingkat Kelelahan dan Kesabaran Pengguna Jasa Penerbangan Terhadap Baggage Claim Queues di Bandara. *SKYHAWK: Jurnal Aviasi Indonesia*, 3(1), 212-223.
- Pufahl, L., Stiehle, F., Ihde, S., Weske, M., & Weber, I. (2025). Resource allocation in business process executions—A systematic literature study. *Information Systems*, 102541.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Idrus, S., Ruhana, F., Amalia, M. R., Rosyid, A. F., & Kuswandi, D. (2023). Implementasi kebijakan manajemen sumber daya manusia yang efektif dalam meningkatkan kinerja organisasi di era bisnis global. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 72-89.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kegiatan OJT di Divisi *Lost and Found*



