

**EVALUASI PENANGANAN BAGASI TRANSIT YANG TIDAK
TERKONEKSI (*MISSED CONNECTION BAGGAGE*) DAN
PROSES PENGIRIMAN KE PENERBANGAN BERIKUTNYA PT
LION GROUP DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA
SURABAYA**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)

Tanggal 22 Oktober – 31 Desember 2025



Disusun Oleh :

FRANSISKA ISABELA GOMI DORA

NIT. 30623032

PROGRAM STUDI D- 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA 2025

LEMBAR PENGESAHAN

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

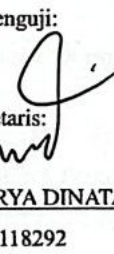
Oleh :

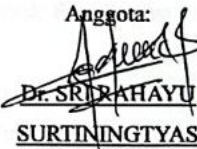
FRANSISKA ISABELA GOMI DORA

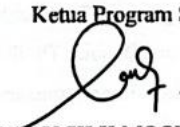
NIT. 30623032

Ketua

APIK GINANJAR WALUYO
NIP. 148115

Tim Penguji:

Sekretaris:
ANDIKA SURYA DINATA
NIP. 84118292

Anggota:

Dr. SRI RAHAYU
SURTININGTYAS
NIP.19750524 199602
2 003

Mengetahui
Ketua Program Studi

LADY SILK MOONLIGHT,
S.KOM, MT.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan *On the Job Training* (OJT) PT Lion Group Indonesia dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan Laporan ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan kegiatan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya. Penyusunan laporan *On the Job Training* tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan doa dukungan dan restu kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini dan menyelesaikan laporan.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Mam Lady Silk Moonlight., S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Sri Rahayu Surtiningtyas selaku pembimbing penulisan laporan *On the Job Training* (OJT)
5. Bapak Yogy Gema Nanda P selaku Station Manager PT Lion Group di Bandara Internasional Juanda Surabaya
6. Seluruh dosen dan instruktur serta staf pada Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
7. Seluruh sivitas pegawai di PT Lion Group di Bandara Internasional Juanda Surabaya, yang telah membantu penulis dalam pengajaran praktik dan binaan moral selama *On the Job Training* (OJT).
8. Dan rekan-rekan seperjuangan MTU IX yang mau sama-sama berjuang sampai akhirnya ada di titik ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan OJT ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Surabaya, 23 November 2025

Fransiska Isabela Gomi Dora



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Manfaat.....	2
BAB II.....	4
PROFIL LOKASI OJT	4
2.1 Sejarah Singkat	4
2.1.1 PT Lion Air Group	4
2.2.2 Jumlah pesawat yang dimiliki oleh PT Lion Air Group	5
2.2 Data Umum PT Lion Group	6
2.2.1 VISI.....	6
2.2.3 MISI	6
2.2.4 Logo PT Lion Air Group.....	6
2.2.5 Anak Perusahaan PT Lion Air Group	7
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	9
BAB III.....	11
PELAKSANAAN OJT	11
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	11
3.1.1 <i>Dapartemen Control</i>	11
3.1.2 <i>Flight Operations Officer (FOO)</i>	12
3.1.3 <i>Ramp Handling</i>	13
3.1.4 <i>Loading Master</i>	13
3.1.5 <i>Check-in Counter</i>	14
3.1.6 <i>Boarding Gate</i>	14
3.1.7 <i>Lost and Found</i>	15
3.1.8 <i>Customer Service</i>	16
3.2 Jadwal	16
3.3 Tinjauan Teori	18

3.3.1 Pengertian Bagasi.....	18
3.1.2 Bagasi Transit.....	18
3.3.3 <i>Missed Connection Baggage</i>	18
3.4 Permasalahan	19
3.5 Penyelesaian Masalah	20
BAB IV	22
PENUTUP.....	22
4.1 Kesimpulan	22
4.1.1 Kesimpulan Permasalahan	22
4.1.2 Kesimpulan OJT	22
4.2 Saran	22
4.2.1 Saran Permasalahan	22
4.2.2 Saran OJT.....	23
DAFTAR PUSTAKA.....	24
LAMPIRAN.....	25



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT Lion Air Group.....	6
Gambar Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Lion Air Group (2025).....	10
Gambar 3. 1 Jadwal OJT Oktober.....	17
Gambar 3. 2 Jadwal OJT November.....	17
Gambar 3. 3 Jadwal OJT Desember.....	17



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan (Poltekbang) Surabaya merupakan salah satu politeknik yang berada di bawah naungan Kementerian Perhubungan yang bertugas menyelenggarakan program pendidikan profesional khususnya di bidang penerbangan. Sesuai dengan visi Poltekbang Surabaya yaitu menjadi perguruan tinggi vokasi yang unggul, menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang penerbangan, serta mampu bersaing secara nasional dan global.

On The Job Training (OJT) merupakan upaya terjadwal fasilitas pembelajaran pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan dan keterampilan. Poltekbang Surabaya memfasilitasi para tarunanya untuk melaksanakan OJT sesuai dengan ilmu yang didapatkan selama diperkuliahan serta mengaplikasikannya dalam bentuk praktek bekerja agar pada saat para taruna yang telah dinyatakan lulus dapat dengan segera menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya. *On The Job Training* (OJT) dapat didefinisikan sebagai latihan kerja pada suatu bandar udara yang telah ditentukan, sekaligus mencetak sumber daya manusia yang terampil, cakap, dan ahli.

Lokasi OJT telah ditentukan oleh Poltekbang Surabaya yang dilaksanakan di PT Lion Group Indonesia selama kurang lebih 2 bulan yaitu periode 22 Oktober 2025 hingga 29 Desember 2025. Pada program OJT terdapat dua bagian yaitu *Airside* dan *Landside*. Dari dua bagian ini memiliki permasalahan yang berbeda, maka dari hal-hal tersebut kegiatan OJT berusaha memberikan gambaran pada peserta didik agar dapat memecahkan masalah, memberi solusi, hingga alternatif apa saja yang berkenaan dengan pemecahan suatu masalah pada unit kerja yang disesuaikan dengan Standard Operating Procedure (SOP) di maskapai tersebut dan bandar udara lokasi OJT. Dengan ditemukannya permasalahan tersebut, penulis berharap dapat merumuskan pemecahan untuk mengatasi permasalahan yang ada sehingga dapat mencegah terjadinya pelayanan penumpang yang kurang maksimal.

1.2 Maksud dan Manfaat

Maksud dalam pelaksanaan OJT yang dilaksanakan oleh Taruna/I Poltekbang Surabaya program studi Diploma Tiga Manajemen Transportasi Udara Angkatan ke-9 adalah sebagai berikut:

perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata. Dengan mengikuti OJT, taruna dapat:

1. Mengamati proses operasional di lingkungan kerja dan memahami mekanisme kegiatan sehari-hari di bidang transportasi udara.
2. Menerapkan teori dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan secara langsung di lapangan.
3. Memahami peran dan tanggung jawab sebagai calon profesional di bidang transportasi udara.

Adapun Manfaat dalam pelaksanaan OJT sebagai berikut:

1. Memperoleh pengalaman bekerja yang sebenarnya di lokasi OJT;
2. Menerapkan dan meningkatkan kompetensi dan keterampilan yang telah dipelajari di program studi;
3. Memantapkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas;
4. Memperluas wawasan sebagai calon tenaga kerja industri penerbangan;
5. Mengenal manajemen dan budaya kerja industri Penerbangan
6. Memperoleh umpan balik dari industri penerbangan untuk pemantapan pengembangan kurikulum di program studi



BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat

2.1.1 PT Lion Air Group

PT Lion Air Group didirikan oleh Rusdi Kirana bersama dengan kakaknya, yaitu Kusnan Kirana pada 15 November 1999 yang awalnya bernama PT Lion Mentari *Airlines*. Perusahaan ini bergerak dalam industri penerbangan dengan menyediakan alat transportasi udara. Berkantor pusat di Lion Air Tower, Jalan Gajah Mada No. 7, Jakarta Pusat. Maskapai pertama perusahaan penerbangan swasta ini, yaitu mulai beroperasinya Lion Air dengan melayani rute penerbangan domestik maupun internasional berkonsep *Low Cost Carrier Airlines* (LCC). Perusahaan penerbangan swasta ini dipimpin oleh Edward Sirait selaku *Chief Executive Officer* (CEO) dari Lion Air Group. Seiring dengan berjalannya waktu dan melihat banyaknya kebutuhan masyarakat untuk bepergian dengan jarak singkat atau terbang dari dan menuju kota perintis, maka perusahaan ini mendirikan Wings Air yang bertujuan untuk menghubungkan penumpang dari satu kota menuju kota lainnya dengan jarak singkat.

Perkembangan teknologi mampu merubah gaya hidup, penghasilan, maupun daya beli yang dimiliki oleh masyarakat sehingga PT Lion Air Group ikut berkembang dengan mendirikan maskapai penerbangan yang menyediakan pelayanan *full service* seperti tersedianya *in flight entertainment*, *in flight meals*, dan fasilitas kenyamanan premium, yaitu Batik Air. Melihat terbukanya peluang untuk melebarkan sayap bersama industri penerbangan di negara tetangga, Rusdi Kirana mulai berekspansi bisnisnya ke negeri Jiran, Malaysia dengan melakukan kerja sama bersama *National Aerospace and Defence Industries Sdn Bhd* (Nadi), PT Lion Air Group membuka Malindo *Airways* pada tahun 2013. Di tahun yang sama, kerja sama lainnya pun dilakukan oleh perusahaan ini dengan beberapa mitra di Bangkok untuk membuka Thai Lion Air.

Dengan memiliki masing-masing kode penerbangan, yaitu kode penerbangan untuk Lion Air adalah JT, Wings Air adalah IW, Batik Air adalah ID, Malindo Air adalah OD, Thai Lion Air adalah SL, dan Super Air Jet adalah IU, mampu membuat maskapai di bawah naungan PT Lion Air Group ini melayani penerbangan domestik hingga internasional. Perusahaan ini memiliki beberapa jenis pesawat yang jumlahnya tidak sedikit. Berikut merupakan jumlah pesawat yang dimiliki oleh PT Lion Air Group.

2.2.2 Jumlah pesawat yang dimiliki oleh PT Lion Air Group

Jenis Peswat	Konfigurasi
65 Boeing 737-900ER	215 Kursi Kelas Ekonomi
38 Boeing 737 800 NG	189 Kursi Kelas Ekonomi
5 Airbus 330-300	440 Kursi Kelas Ekonomi
6 Boeing 737 MAX 9	12 Kursi Kelas Bisnis dan 168 Kursi Kelas Ekonomi
8 Boeing 737 MAX 8	12 Kursi Kelas Bisnis dan 150 Kursi Kelas Ekonomi
8 Airbus 330-900neo	436 Penumpang
19 ATR72-500	72 Kursi Kelas Ekonomi
45 ATR72-600	72 Kursi Kelas Ekonomi
26 Cessna	
4 Charter	

Tidak hanya bergerak dalam industri penerbangan, PT Lion Air Group juga melihat terbukanya peluang dalam bisnis pengiriman paket dan dokumen, sehingga muncullah Lion Parcel sebagai salah satu pesaing (*head to head*) JNE. Tidak berhenti dalam kedua bidang tersebut, perusahaan yang memiliki fokus utama untuk memberikan pelayanan terbaik dengan mengutamakan faktor keselamatan dan keamanan penerbangan (*safety first*) ini mendirikan Batam Aero Technic sebagai sarana dan fasilitas perawat serta perbaikan pesawat. Untuk mendukung sumber daya manusia dalam bidang penerbangan yang profesional dan berkualitas, PT Lion Air Group mendirikan Angkasa *Aviation Academy* yang menghasilkan pilot terbaik dengan memberikan program pengajaran yang sesuai dengan ketentuan penerbangan. Selain itu, ada pula *Aviation Services* dan Angkasa *Training Center* sebagai sarana pelatihan bagi management, teknisi, awak kabin, *ground handling*, *check in counter*, dan lain sebagainya. Dalam mengurangi ketergantungan dengan *third parties*, PT Lion Air Group mendirikan Lion Boga sebagai pemasok makanan dan minuman yang akan didistribusikan ke dalam pesawat.

Dalam perjalanan bisnisnya PT Lion Air Group mendapatkan beberapa penghargaan, seperti Top 5 maskapai penerbangan yang membawa penumpang terbanyak ke Bandar Udara Internasional Changi, Thai Lion Air mendapat penghargaan sebagai maskapai berbiaya rendah terbaik Asia Pasifik oleh CAPA'S *Aviation Awards for Excellence*, dan Lion Air mendapat

penghargaan sebagai *Best Low Cost Airline Premium Cabin* dan *Best Low Cost Airline Premium Seat* oleh *World's Best Low Cost Airlines*.

2.2 Data Umum PT Lion Group

2.2.1 VISI

Menjadi perusahaan penerbangan swasta nasional yang melayani penerbangan domestik dan internasional dengan berpedoman kepada prinsip keselamatan dan keamanan penerbangan yang telah diterapkan.

2.2.3 MISI

Dalam mewujudkan visi yang dimiliki, misi dari PT Lion Air Group adalah sebagai berikut.

- 1) Menjadi perusahaan penerbangan nasional yang tumbuh dan berkembang,
- 2) Menjadi perusahaan penerbangan sebagai alat penyedia alat transportasi,
- 3) Implementasi dan standarisasi angkutan udara khususnya operasional dan perawat pesawat,
- 4) Meningkatkan daerah pelayanan agar lebih mudah dijangkau oleh konsumen,
- 5) Menerbangkan sebanyak mungkin pengguna jasa transportasi udara,
- 6) Menjadi perusahaan yang mampu bersosialisasi dengan lingkungan, dan
- 7) Menjadi perusahaan swasta nasional yang terdepan dalam hal inovasi, efisiensi, dan profesionalisme.

2.2.4 Logo PT Lion Air Group

Untuk memperkenalkan bisnis perusahaannya kepada publik, PT Lion Air Group memilih logo singa terbang agar dapat lebih mudah diingat oleh masyarakat. Selain itu, pemilihan logo ini memiliki filosofi sebagai berikut.

Gambar 2. 1 Logo PT Lion Air Group



Filosofi dari logo tersebut adalah singa yang menggambarkan semangat dan keberanian. Pada saat itu founder of Lion Air Group, Rusdi Kirana memiliki bisnis tour and travel kemudian

memiliki keberanian dan semangat yang kuat untuk mendirikan bisnis maskapai penerbangan bersama saudaranya. Sayap yang memiliki artis jenis usaha yang dijalankan, yaitu bisnis transportasi udara. Terakhir adalah matahari yang merupakan gambaran dari suatu hal yang menjadi kebutuhan manusia. Dengan semangat dan keberanian yang dimiliki perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi udara hadir untuk memenuhi kebutuhan manusia.

2.2.5 Anak Perusahaan PT Lion Air Group

- a. Lion Air PT Lion Mentari Airlines berdiri pada 15 November 1999 dan pertama kali beroperasi pada 30 Juni 2000 dengan menerbangkan pesawat jenis Boeing 737-200ER rute Jakarta – Pontianak yang mana pada tanggal tersebut pula ditetapkan sebagai hari jadi Lion Air. Pada saat ini, Lion Air dipimpin oleh Rudy Lumingkewas. Dengan kode penerbangan JT, Lion Air mengakomodir perjalanan udara dengan konsep Low Cost Carrier (LCC). Dengan motto “*We Make People Fly*”, Lion Air mencoba merubah stigma bahwa hanya masyarakat tertentu yang dapat bepergian dengan menggunakan pesawat. Lion Air mewujudkan suatu perjalanan udara di mana masyarakat dari kalangan apapun dapat terbang bersama Lion Air dengan tetap mengedepankan keselamatan serta keamanan penerbangan (*safety first*).
- b. Wings Air
PT Wings Abadi Airlines mulai beroperasi pada 21 April 2003 dengan menggunakan pesawat jenis ATR 72-500 dan ATR 72-600. Wings Air melayani konsumen untuk terbang ke rute-rute domestik yang memiliki jarak lebih dekat dan singkat, serta singgah di bandara-bandara suatu daerah yang termasuk ke dalam kategori perintis. Saat ini, Wings Air dipimpin oleh Achmad Hasan. Tujuan PT Lion Air Group mendirikan Wings Air adalah sebagai feeder untuk maskapai-maskapai Lion Air Group lainnya sehingga penumpang dapat tetap melanjutkan penerbangan ke rute-rute kecil lainnya dengan menggunakan Wings Air.
- c. Batik Air
PT Batik Air Indonesia mulai beroperasi pada 3 Mei 2016. Batik Air merupakan maskapai penerbangan di bawah naungan Lion Air Group yang memiliki konsep pelayanan penerbangan full service kepada setiap penumpangnya. Dengan fasilitas in *flight entertainment*, in *flight meals*, antar seat yang cukup leluasa, prioritas *check-in*, prioritas bagasi, dan *business lounge* yang tersedia bagi penumpang kelas bisnis. Saat ini, Batik Air dipimpin oleh Capt. Achmad Luthfie.
- d. Malindo Air

Malindo Airways Sdn Bhd merupakan maskapai penerbangan milik Lion Air Group yang berbasis di Malaysia, berdiri sejak tahun 2013. Dengan konsep penerbangan yang sama seperti Batik Air, yaitu *full service*. Saat ini, Malindo Air dipimpin oleh Capt. Mushafiz bin Mustafa Bakrie. Maskapai penerbangan ini melayani penerbangan domestik dan internasional. Penerbangan perdana yang dilakukan dari Kuala Lumpur menuju Kota Kinabalu ini menjadi pembuka bagi Malindo Air untuk terus menambah rute penerbangan.

e. Thai Lion Air

Thai Lion Air berdiri sejak tahun 2013, sama halnya dengan Malindo Air, Thai Lion Air merupakan maskapai penerbangan milik Lion Air Group yang berbasis di Thailand. Perbedaan yang dimiliki oleh Thai Lion Air dengan Malindo Air terletak di konsep pelayanan penerbangan yang diberikan. Thai Lion Air mengusung konsep sebagai maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) sama halnya dengan Lion Air dan Wings Air. Saat ini, Thai Lion Air dipimpin oleh Atsawin Yangkiratiwon. Maskapai penerbangan ini melayani rute domestik maupun internasional menuju negara ASEAN seperti Indonesia, Malaysia, Singapore.

f. Super Air Jet

Super Air Jet (SAJ) adalah maskapai penerbangan domestik di Indonesia milik PT Kabin Kita Top yang berdiri pada Maret 2021 ketika Indonesia dan dunia sedang menghadapi pandemi Covid-19. Maskapai berbiaya rendah (*Low Cost Carrier* atau LCC) ini mengklaim menyasar para pelanggan generasi milenial di Indonesia.

g. Lion Parcel

Lion Parcel yang mulai beroperasi pada tahun 2014 ini merupakan anak perusahaan dari Lion Air Group yang bergerak dalam bidang pengiriman paket dan dokumen. Unit usaha yang didukung oleh armada pesawat dan frekuensi terbang yang padat, memberikan pelayanan pengiriman paket dan dokumen yang terintegrasi serta memiliki kepastian dengan jaringan outlet yang tersebar hingga ke daerah-daerah pelosok. Berkantor pusat di Kedoya Selatan, Kebon Jeruk, Jakarta Barat ini telah memiliki 82 perwakilan utama dan 3000 agen penjual yang tersebar di beberapa titik perekonomian dan pengembangan UKM di Indonesia.

h. Lion Boga

Lion Boga merupakan anak perusahaan dari Lion Air Group yang bergerak dalam bidang food and beverage untuk didistribusikan ke dalam maskapai di bawah naungan

Lion Air Group. Dengan adanya Lion Boga, diharapkan dapat mengurangi ketergantungan Lion Air Group dengan pihak ketiga dalam hal pemasok makanan dan minuman yang akan dihidangkan di dalam pesawat.

i. Lion Hotel dan Plaza

Selain bergerak dalam bidang transportasi udara, Lion Air Group juga melebarkan sayap bisnisnya dalam bidang hotel dan plaza. Terletak di Manado, Sulawesi Tenggara bangunan seluas 50.000m² ini memiliki 7 lantai dengan kapasitas 170 kamar yang terbagi ke dalam 4 tipe dari superior, deluxe, sampai dengan suite room. Selain itu, para pengunjung dapat menikmati fasilitas seperti restaurant, business center, fitness center, city check-in lounge, dan food and beverage outlets.

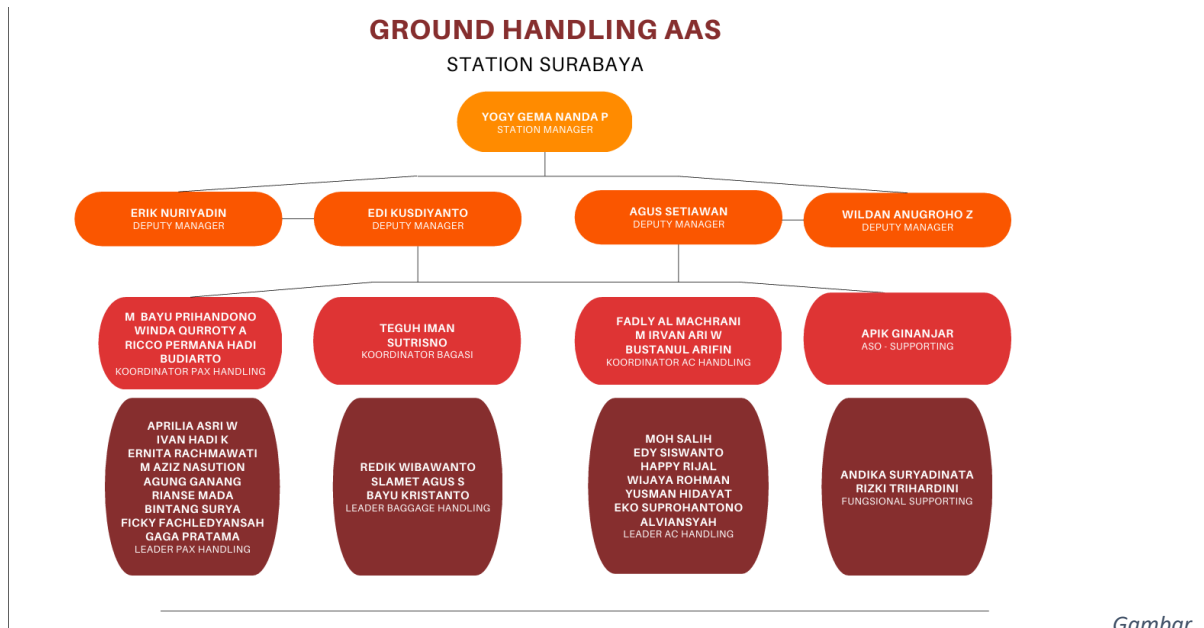
j. Angkasa Training Center

Dalam rangka keseriusan Lion Air Group untuk memberikan pelayanan dan keamanan terbaik kepada penumpang, pada 29 Januari 2016, Lion Air Group mendirikan Angkasa Training Center. Berlokasi di Lion City, Balaraja, Tangerang yang bertujuan untuk memberikan sarana pelatihan dan pendidikan bagi management, teknisi, dan awak kabin yang dinaungi oleh Lion Air Group. Dilengkapi dengan fasilitas pembelajaran standar internasional, pengajar profesional, serta lingkungan yang nyaman. Dengan materi dan cara pembelajaran terbaik, diharapkan lulusan dari Angkasa Training Center ini mampu menjadi sumber daya yang berkualitas dalam penerbangan domestik maupun internasional.

k. Batam Aero Technic

Batam Aero Technic mulai beroperasi pada April 2014, berlokasi di Bandar Udara Internasional Hang Nadim, Batam (BTH) ini merupakan sarana dan fasilitas yang menyediakan perawata serta perbaikan pesawat. Batam Aero Technic mampu melayani segala kebutuhan dan perawatan kecil pre-flight check, transit check, daily check, dan heavy check maintenance yang meliputi aircraft service, engine service, landing gear service, dan component service.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Lion Air Group (2025)



BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam Melaksanakan OJT, taruna D-III Manajemen Transportasi Udara poltekbang Surabaya ditempatkan di dua wilayah kerja *Airside* dan *Landside* PT Lion Group di Bandara Internasional Juanda Surabaya. *Airside* adalah area bandara yang berada di balik pemeriksaan keamanan (*security check*) dan memiliki akses terbatas, karena digunakan untuk kegiatan operasional penerbangan seperti pergerakan pesawat, apron, taxiway, dan boarding gate. Area ini hanya dapat dimasuki oleh penumpang yang sudah melalui pemeriksaan keamanan serta personel berizin, sedangkan *Landside* adalah area bandara yang berada sebelum pemeriksaan keamanan dan dapat diakses oleh masyarakat umum, termasuk penumpang, pengantar, dan pengunjung. Area ini mencakup fasilitas publik seperti lobi, area check-in, drop-off zone, retail, dan parkir. Berikut beberapa unit kerjanya antara lain meliputi:

1. *Airside*

- *Departemen Control*
- *Flight Operations Officer (FOO)*
- *Ramp Handling*
- *Loading Master*

2. *Landside*

- *Check-in Counter*
- *Boarding Gate*
- *Lost and Found*
- *Customer Service*

3.1.1 Departemen Control

Departemen Control (DEPCO) merupakan unit yang berperan sebagai pusat pengolahan dan pengendalian data operasional penerbangan. Tugas utama DEPCO adalah melakukan *collecting data* atau pengumpulan seluruh informasi penerbangan baik untuk pesawat yang berangkat (*departure*) maupun yang tiba (*arrival*). Data yang dikumpulkan meliputi waktu kedatangan dan keberangkatan pesawat, jenis pesawat, jumlah penumpang,

jumlah bagasi, kargo, *load factor*, serta berbagai data operasional lainnya yang diperlukan untuk pelaporan maskapai dan bandara. Petugas DEPCO memastikan seluruh data tercatat secara akurat, terpusat (*centralized data*), dan dapat digunakan oleh unit operasi lainnya seperti *Flight Operations Officer* (FOO), *Ramp Handling*, *Loading Master*, dan unit manajemen perusahaan.

Selain mengumpulkan data, DEPCO juga melakukan pemantauan (*monitoring*) terhadap pergerakan pesawat dan aktivitas operasional harian, termasuk mengawasi potensi keterlambatan penerbangan (*delay monitoring*) dan mengkoordinasikan informasi tersebut kepada unit terkait agar penanganan operasional berjalan efisien. DEPCO bertanggung jawab menyusun *daily flight record*, *movement message*, serta membuat laporan operasional harian, mingguan, dan bulanan yang digunakan sebagai bahan evaluasi. Dengan fungsi data yang terpusat, DEPCO menjadi bagian penting dalam memastikan ketepatan informasi yang dibutuhkan manajemen dalam proses pengambilan keputusan operasional.

3.1.2 Flight Operations Officer (FOO)

FOO adalah petugas operasional penerbangan yang mendukung pilot dalam persiapan dan pengawasan penerbangan. FOO bekerja memastikan bahwa seluruh dokumen operasional dan perhitungan teknis penerbangan telah tepat sebelum pesawat berangkat.

Tugas utama FOO:

- Menyusun *flight plan* berdasarkan rute, cuaca, NOTAM, kondisi bandara, dan kinerja pesawat.
- Menghitung kebutuhan bahan bakar (*fuel*) termasuk *contingency*, *alternate*, dan *final reserve*.
- Menyediakan dokumen penerbangan seperti METAR, TAF, NOTAM, *flight plan*, dan *weight & balance data*.
- Melakukan *crew briefing* untuk menyampaikan informasi operasional yang penting.
- Melakukan monitoring penerbangan (*flight monitoring*) dan memberikan informasi kepada pilot bila ada perubahan kondisi.

Peran FOO sangat vital dalam menjamin keselamatan, efisiensi, dan ketepatan operasi penerbangan

3.1.3 Ramp Handling

Ramp handling adalah kegiatan operasional di apron terkait penanganan pesawat, penumpang, bagasi, dan kargo. Unit ini bekerja langsung di area pesawat parkir dan memastikan seluruh proses turnaround dapat berjalan aman dan tepat waktu.

Tugas utama *Ramp Handling*:

- Melakukan marshalling untuk memandu pesawat masuk atau keluar *parking stand*.
- Melakukan pemasangan *chocks* dan *cone* sebagai prosedur keamanan dasar.
- Mengoperasikan peralatan *Ground Support Equipment* (*GPU*, *ACU*, *belt loader*, *pushback tractor*).
- Melaksanakan proses bongkar dan muat bagasi, kargo, dan mail.
- Menjaga area *apron* tetap aman dari FOD (*Foreign Object Debris*).
- Berkoordinasi dengan *loading master* terkait distribusi muatan.
- Mengamati aktivitas di sekitar pesawat untuk menghindari risiko kecelakaan.

Ramp handling adalah unit yang sangat padat aktivitas dan berkaitan langsung dengan keselamatan penerbangan.

3.1.4 Loading Master

Loading Master adalah petugas yang mengatur distribusi muatan dalam pesawat sehingga keseimbangan pesawat tetap terjaga dan aman untuk terbang. Tugas ini melibatkan perhitungan teknis yang sangat penting untuk keselamatan penerbangan.

Tugas utama *Loading Master*:

- Mengumpulkan data penumpang, bagasi, dan kargo untuk menyusun *load plan*.
- Mengisi dan menerbitkan *loadsheets*, yaitu dokumen resmi yang menunjukkan keseimbangan pesawat sebelum terbang.
- Menentukan posisi penempatan bagasi dan kargo di kompartemen sesuai aturan *weight and balance*.
- Menghitung *payload*, *zero fuel weight*, *takeoff weight*, *landing weight*, dan *underload*.

- Berkoordinasi dengan *ramp team* untuk memastikan semua muatan masuk sesuai rencana.
- Memastikan perubahan muatan (*Last Minute Change*) tercatat dan dihitung ulang dengan benar.

Loading Master memiliki peran krusial karena kesalahan kecil dapat berdampak pada keselamatan penerbangan.

3.1.5 Check-in Counter

Pada bagian ini, pasasi bertugas menangani penumpang yang akan melapor untuk melakukan penerbangan. Pelaporan penumpang meliputi pengecekan identitas penumpang, pemilihan/penempatan tempat duduk di dalam pesawat, permintaan khusus penumpang (kursi roda) serta proses pelaporan bagasi untuk dikumpulkan/dimuat ke dalam gerobak yang nantinya akan dimasukkan ke dalam *compartment* pesawat (*loading* bagasi). Setiap penumpang akan mendapatkan *free baggage* sebesar 10 kg untuk pesawat Boeing dan pesawat tipe Airbus. Sedangkan untuk tipe ATR, Penumpang hanya mendapatkan 10 kg *free-baggage*. Petugas *check-in counter* akan mencetak *boarding pass* sekaligus memberikan *label* pada bagasi tercatat milik penumpang. Ketika berat bagasi penumpang melampaui berat *free* bagasi, maka Penumpang tersebut harus membayar jumlah berat kelebihan tersebut. Ketentuan besarnya biaya yang harus dibayarkan penumpang diatur oleh kebijakan masing-masing airlines. Untuk tas atau barang bawaan yang dibawa ke kabin (*hand carry*) harus memiliki berat tidak lebih dari 7 kg dengan volume yang telah ditentukan. Apabila penumpang memiliki barang bawaan yang dikategorikan sebagai *dangerous goods*, terbuat dari besi, tabung, gas dan sebagainya harus melaporkan barang bawaan tersebut untuk ditindaklanjuti apakah bisa dibawa terbang dengan pesawat atau tidak. Untuk *dangerous goods* sendiri, penanganannya dilakukan oleh AVSEC (*Aviation Security*) dan nantinya akan dibuatkan sebuah dokumen yang bernama NOTOC (*Notification to Captain*).

3.1.6 Boarding Gate

Di *boarding gate* ini, pasasi bertugas mendata penumpang yang akan terbang atau masuk ke pesawat. Di *boarding gate* dilakukan pengecekan ulang kartu identitas penumpang, disesuaikan dengan nama penumpang yang tertera di *boarding pass*. Tujuannya adalah untuk mencegah adanya penumpang gelap yang tidak membeli tiket. Selain itu, di sini kita bertugas untuk melakukan kegiatan *boarding* yang akan diperintahkan oleh *ramp*. Kegiatan di *boarding gate* ini, petugas mempersiapkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat serta menghitung

jumlah penumpang yang ada dengan merobek bagian bawah dari *boarding pass* untuk kemudian diinput pada sistem dan disesuaikan dengan jumlah penumpang masuk yang terdapat di sistem *check-in*. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari kelebihan atau kekurangan jumlah penumpang yang tidak diketahui. Selain itu, tugas yang dilakukan pada unit ini adalah melakukan *sweeping baggage*, membawa *wheel chair* masuk ke dalam pesawat, menjemput *wheel chair* dari pesawat, membantu mengarahkan penumpang ke pintu keluar atau masuk ke pesawat. Pada bagian ini juga, seorang pasasi bertugas memberikan pelayanan terhadap penumpang-penumpang khusus. Penumpang yang dikategorikan khusus ini adalah penumpang yang menggunakan kursi roda atau anak-anak yang terbang tanpa didampingi oleh walinya. Sebelum melaksanakan boarding atau setelah, pasasi harus menyiapkan beberapa dokumen di antaranya,

yaitu:

1. Activity checklist
2. APB (Actual Passenger On Board)
3. Surat bebas tanggung jawab (FOI) bagi penumpang yang menggunakan *wheel chair*, *Uncompained Minor* (UM), penumpang yang sakit, maupun ibu hamil
4. Manifest penumpang
5. Ramp activity dari petugas yang berada di ramp
6. Barcode claim tag *sweeping baggage* penumpang

3.1.7 Lost and Found

Pada *lost and found*, pasasi bertugas menerima laporan dari penumpang yang mengalami kendala terhadap bagasi tercatatnya, baik bagasi yang hilang maupun bagasi yang tertukar. Petugas *lost and found* akan *standby* sebelum *exit gate* dan akan mengecek apakah *bag-tag* yang terdapat di barang bawaan sama dengan *bag-tak* yang dimiliki penumpang. Hal penting di sini adalah ketelitian dan kesabaran menghadapi berbagai macam sifat penumpang. Tugas pokok *lost and found* sendiri adalah mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi penumpang. Banyak penyebab terjadinya kelebihan, kerusakan dan kehilangan bagasi, salah satunya adalah kesalahan pelabelan bagasi oleh petugas airline atau salah muat bagasi ke penerbangan lain. Prosedur untuk pencarian bagasi adalah penumpang datang ke unit *baggage service* kemudian mengisi PIR (*Property Irregularity Report*) dan menunjukkan boarding pass serta KTP atau kartu identitas. Selanjutnya jika dokumen sudah lengkap pihak *airline* akan melakukan pencarian

tracing. Setelah bagasi ditemukan airline bisa mengirim ke alamat penumpang dengan biaya pengiriman ditanggung oleh *airline* sendiri. Selanjutnya, adapun kegiatan yang dilakukan oleh petugas *Lost Luggage* yaitu pengisian *Fibag-Labag*. *Fibag-Labag (First Bag-Last Bag) Performance Report* yaitu laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi kesesuaian performa layanan *delivery* bagasi sesuai dengan ketentuan waktu *delivery* yang berlaku di masing-masing Bandara. Petugas *lost luggage* juga melakukan input data produksi penanganan bagasi transit.

3.1.8 Customer Service

Petugas *Customer Service* bertugas menangani masalah penumpang yang berkaitan dengan penerbangannya. Petugas ini juga menangani penumpang dengan status CIP (*Commercial Important Person*), VIP (*Very Important Person*), dan VVIP (*Very-Very Important Person*). *Customer Service* juga bertugas melayani penumpang yang ingin membatalkan penerbangannya dan melakukan *refund*. Adapun ketentuan *refund* tiket sesuai dengan Peraturan Menteri nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri, yaitu:

1. Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 25% dari tarif dasar tiket per penumpang.
2. Antara 72 jam sampai 4 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif dasar tiket per penumpang.
- 3.. Kurang dari 4 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 90% dari tarif dasar tiket per penumpang.

Ketentuan *refund khusus* bayi/infant:

- Tidak dikenakan potongan biaya apapun
- *Refund* dapat dilakukan secara langsung pada sistem dengan melampirkan photo copy identitas dari orang tua/salah satu nama yang tertera pada PNR

3.2 Jadwal

Pelaksanaan OJT dilakukan selama dua bulan, mulai dari 22 Oktober 2025 sampai dengan 31 Desember 2025 di PT Lion Group Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. pelaksanaan OJT dilaksanakan dari tanggal 22 Oktober 2025 hingga 29 Desember 2025. Dengan pembagian 4 hari kerja (pagi dan siang) dan 2 hari libur.

Gambar 3. 1 Jadwal OJT Oktober

NAMA KANDIDAT	POSISI OJT BULAN 1	POSISI OJT BULAN 2	23-Oct	24-Oct	25-Oct	26-Oct	27-Oct	28-Oct	29-Oct	30-Oct	31-Oct
			KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM
FRANSISKA ISABELA GOMI DORA	AIRISDE		X	X	P	P	S	S	X	X	P
LUTHFIKAR ABDUL LATHIEF	AIRSIDE		X	X	P	P	S	S	X	X	P
MANNUEL BOAS ADI PUTRA	AIRSIDE		S	S	X	X	P	P	S	S	X
MUHAMMAD IRHAM FAUZI	AIRSIDE		S	S	X	X	P	P	S	S	X
SATRISNA RAMA BARANI	AIRSIDE		P	P	S	S	X	X	P	P	S
ZIVANA SHOFI ALIA MARSANDA	AIRSIDE		P	P	S	S	X	X	P	P	S
ADISTY REZZA AZZAHRO	LANDSIDE		X	X	P	P	S	S	X	X	P
AHMAD ZAM ZAM MULYA	LANDSIDE		X	X	P	P	S	S	X	X	P
ANGGI EKA NASTITI	LANDSIDE		S	S	X	X	P	P	S	S	X
BELINDA HEVI APTA HADYANI	LANDSIDE		S	S	X	X	P	P	S	S	X
FRANCISCO DJERA JELOYA	LANDSIDE		P	P	S	S	X	X	P	P	S
MUHAMMAD GIRALD AULALGAFARI	LANDSIDE		P	P	S	S	X	X	P	P	S
SABHARA AURA SAKTI SETIAWAN	LANDSIDE		X	P	P	S	S	X	X	P	P
	OFF DUTY		5	4	4	4	4	5	5	4	4
	03:00 - 12:00		4	5	5	4	4	4	4	5	5
	12:00 - 21:00		4	4	4	5	5	4	4	4	4

Gambar 3. 2 Jadwal OJT November

NAMA KANDIDAT	1-Nov	2-Nov	3-Nov	4-Nov	5-Nov	6-Nov	7-Nov	8-Nov	9-Nov	10-Nov	11-Nov	12-Nov	13-Nov	14-Nov	15-Nov	16-Nov	17-Nov	18-Nov	19-Nov	20-Nov	21-Nov	22-Nov	23-Nov	24-Nov
	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN
FRANSISKA ISABELA GOMI DORA	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P
LUTHFIKAR ABDUL LATHIEF	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P
MANNUEL BOAS ADI PUTRA	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X
MUHAMMAD IRHAM FAUZI	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X
SATRISNA RAMA BARANI	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S
ZIVANA SHOFI ALIA MARSANDA	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S
ADISTY REZZA AZZAHRO	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P
AHMAD ZAM ZAM MULYA	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P
ANGGI EKA NASTITI	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X
BELINDA HEVI APTA HADYANI	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X
FRANCISCO DJERA JELOYA	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S
MUHAMMAD GIRALD AULALGAFARI	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S
SABHARA AURA SAKTI SETIAWAN	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4

Gambar 3. 3 Jadwal OJT Desember

NAMA KANDIDAT	12-Dec	13-Dec	14-Dec	15-Dec	16-Dec	17-Dec	18-Dec	19-Dec	20-Dec	21-Dec	22-Dec	23-Dec	24-Dec	25-Dec	26-Dec	27-Dec	28-Dec	29-Dec	30-Dec	31-Dec
	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB
FRANSISKA ISABELA GOMI DORA	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
LUTHFIKAR ABDUL LATHIEF	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
MANNUEL BOAS ADI PUTRA	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X
MUHAMMAD IRHAM FAUZI	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X
SATRISNA RAMA BARANI	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S
ZIVANA SHOFI ALIA MARSANDA	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S
ADISTY REZZA AZZAHRO	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
AHMAD ZAM ZAM MULYA	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P
ANGGI EKA NASTITI	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X
BELINDA HEVI APTA HADYANI	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X
FRANCISCO DJERA JELOYA	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S
MUHAMMAD GIRALD AULALGAFARI	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S
SABHARA AURA SAKTI SETIAWAN	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S	S	X	X	P	P	S
	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5

3.3 Tinjauan Teori

Tinjauan teori adalah landasan konseptual yang digunakan untuk menjelaskan, mendukung, dan memperkuat analisis terhadap permasalahan bagasi transit yang tidak terkoneksi (*missed connection baggage*) serta proses pengiriman bagasi tersebut ke penerbangan berikutnya. Teori-teori berikut meliputi konsep dasar bagasi, proses handling, penyebab ketidakterhubungan (*misconnection*), SOP industri penerbangan, serta standar keselamatan dan pelayanan

3.3.1 Pengertian Bagasi

Menurut standar IATA, bagasi (*baggage*) adalah barang milik penumpang yang dibawa dalam perjalanan dan diangkut oleh maskapai. Bagasi terbagi menjadi:

- *Checked Baggage* – Bagasi yang diserahkan penumpang di check-in counter untuk dimuat ke pesawat.
- *Carry-on Baggage* – Barang yang dibawa penumpang ke kabin.

Dalam konteks penelitian ini, fokus berada pada checked baggage, khususnya bagasi transit.

3.1.2 Bagasi Transit

Bagasi transit adalah bagasi milik penumpang yang berpindah penerbangan (*connecting flight*) dengan rute lanjutan pada maskapai yang sama atau berbeda. Bagasi transit harus dialihkan dari pesawat kedatangan ke pesawat keberangkatan sesuai dengan nomor penerbangan lanjutan dan waktu koneksi penumpang.

Karakteristik bagasi transit:

- Waktu perpindahan bergantung pada *Minimum Connecting Time (MCT)* bandara.
- Proses pemindahan dilakukan oleh petugas *ramp* dan *baggage transfer*.
- Kecepatan dan koordinasi antarunit sangat menentukan keberhasilan koneksi bagasi.

3.3.3 Missed Connection Baggage

Missed Connection Baggage adalah kondisi saat bagasi transit tidak berhasil dipindahkan ke penerbangan selanjutnya sesuai jadwal penumpang sehingga bagasi tertinggal (*left behind bag*)

Beberapa penyebab umum *misconnection*:

1. Waktu koneksi sangat singkat (*short MCT*).
2. Keterlambatan pesawat (*arrival delay*).
3. Kesalahan sortasi bagasi oleh petugas atau sistem BHS.
4. *Mis-tag* atau bagasi tidak terbaca scanner.
5. *Human error* dalam proses *loading* dan *unloading*.
6. Volume bagasi tinggi pada jam sibuk (*peak hour*).

Dampak *misconnection*:

- Penumpang melapor *missing baggage* di layanan Lost & Found.
- Proses tracing menggunakan sistem WorldTracer.
- Bagasi harus dikirimkan pada penerbangan berikutnya (*forwarding*).

3.4 Permasalahan

Selama pelaksanaan OJT di Bandara Internasional Juanda Surabaya, ditemukan sebuah kasus yang berkaitan dengan terjadinya bagasi transit tidak terkoneksi (*missed connection baggage*) pada salah satu penerbangan PT Lion Group. Kasus ini bermula dari kedatangan sebuah pesawat yang membawa sejumlah penumpang dengan tujuan akhir di kota lain melalui penerbangan lanjutan di Surabaya. Pada saat pesawat tiba di apron, proses *unloading* bagasi mengalami keterlambatan akibat kondisi operasional yang padat serta terbatasnya jumlah personel *ramp* pada jam sibuk. Bagasi transit seharusnya diprioritaskan untuk segera dipindahkan ke area penyortiran, namun hal tersebut tidak dapat dilakukan tepat waktu.

Keterlambatan proses tersebut diperparah oleh kurangnya koordinasi antara unit *ramp handling* dan petugas *transfer baggage*. Informasi mengenai jumlah bagasi transit yang harus diprioritaskan tidak tersampaikan secara cepat, sehingga petugas di area transfer tidak mengetahui bahwa terdapat beberapa bagasi yang masih tertinggal di apron. Ketidaksesuaian data antara dokumen seperti LIR dan *manifest* dengan kondisi bagasi aktual juga menyebabkan petugas tidak menyadari adanya kekurangan bagasi transit sebelum proses *final call* penerbangan lanjutan.

Ketika proses boarding pesawat lanjutan hampir selesai, barulah ditemukan bahwa sebagian bagasi transit belum berpindah ke area sortir. Setelah dilakukan pengecekan ulang, beberapa bagasi tersebut ditemukan masih berada di area apron dan tidak memungkinkan lagi untuk

dimuat karena waktu keberangkatan pesawat sudah sangat dekat. Dengan demikian, bagasi tersebut dinyatakan sebagai *missed connection baggage* dan tidak dapat ikut dalam penerbangan lanjutan yang seharusnya.

Bagasi yang tertinggal kemudian dibawa ke area *Lost & Found* untuk dilakukan pengecekan, pembuatan laporan AHL, serta verifikasi data sebelum dikirimkan menggunakan penerbangan berikutnya. Proses ini juga melibatkan koordinasi dengan personel di bandara tujuan agar bagasi dapat diterima dan diserahkan kepada penumpang dengan benar.

Kasus ini menggambarkan beberapa permasalahan nyata dalam operasional penanganan bagasi transit, seperti keterlambatan *unloading*, kurang optimalnya koordinasi antar unit, ketidaktepatan data bagasi, serta padatnya arus operasional saat *peak hour*. Situasi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi, disiplin prosedur, serta perbaikan fasilitas untuk meminimalkan terjadinya *missed connection baggage* di masa mendatang

3.5 Penyelesaian Masalah

Untuk mengatasi permasalahan terjadinya bagasi transit tidak terkoneksi (*missed connection baggage*), diperlukan penerapan langkah-langkah perbaikan yang menyeluruh, baik dari sisi operasional maupun koordinasi antar unit. Penyelesaian dapat dimulai dengan meningkatkan kecepatan dan ketepatan proses *unloading* bagasi dari pesawat kedatangan, terutama pada jam sibuk. Penambahan personel *ramp* pada waktu-waktu kritis serta pengaturan pembagian tugas yang lebih efektif dapat membantu mempercepat pemindahan bagasi transit menuju area penyortiran. Selain itu, perlu dilakukan penegasan prosedur prioritas penanganan bagasi transit, sehingga petugas ramp secara otomatis mendahulukan bagasi dengan koneksi waktu singkat.

Koordinasi antar unit operasional juga harus diperbaiki agar informasi mengenai jumlah bagasi transit dan prioritas pengiriman dapat tersampaikan dengan cepat dan akurat. Penggunaan media komunikasi *real-time*, *briefing* singkat sebelum *shift* dimulai, serta pembuatan jalur koordinasi khusus antar *ramp handling*, *transfer baggage*, dan *flight operation* dapat membantu mencegah miskomunikasi. Ketepatan data juga dapat ditingkatkan melalui penggunaan pengecekan ganda antara dokumen dan kondisi aktual di lapangan, serta penerapan sistem pencatatan berbasis barcode yang lebih akurat dibandingkan metode manual.

Di area transfer, alur penyortiran dan pergerakan bagasi perlu dirapikan untuk mengurangi penumpukan dan mempercepat identifikasi bagasi transit. Menambahkan *trolley*, menata ulang

ruang sortir, serta menempatkan petugas khusus untuk memantau arus bagasi dapat memperlancar proses pemindahan bagasi menuju penerbangan selanjutnya. Selain itu, penerapan SOP penanganan *missed baggage* harus lebih disiplin, seperti memastikan laporan AHL dibuat segera, pendokumentasian proses dilakukan secara lengkap, serta pengawasan langsung ditingkatkan agar setiap langkah penanganan berjalan sesuai prosedur.

Penyelesaian juga dapat dilakukan dari sisi fasilitas, seperti meningkatkan kapasitas *conveyor*, menyediakan alat pemindaian barcode atau RFID, serta memperbaiki tata letak area penyortiran agar lebih efisien. Terakhir, pemberian informasi dan edukasi kepada penumpang mengenai proses bagasi transit juga penting untuk mengurangi kesalahpahaman dan keluhan ketika terjadi keterlambatan. Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut secara konsisten, diharapkan kualitas penanganan bagasi transit di PT Lion Group dapat meningkat dan kejadian *missed connection baggage* dapat diminimalkan



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kesimpulan Permasalahan

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap penanganan bagasi transit yang tidak terkoneksi (*missed connection baggage*) pada operasional PT Lion Group di Bandara Internasional Juanda Surabaya, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama muncul akibat keterbatasan koordinasi antara unit terkait, waktu koneksi antarpenerbangan yang terlalu singkat, serta keterlambatan dalam proses identifikasi bagasi yang tidak ikut tersambung ke penerbangan berikutnya. Selain itu, proses pencatatan dan pelaporan juga belum berjalan optimal sehingga informasi mengenai status bagasi sering terlambat diterima oleh unit berikutnya. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan pengiriman bagasi ke penerbangan selanjutnya dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan penumpang.

4.1.2 Kesimpulan OJT

Melalui kegiatan *On the Job Training* (OJT) di lingkungan operasional PT Lion Group Bandara Internasional Juanda Surabaya, penulis memperoleh pemahaman komprehensif mengenai alur penanganan bagasi, koordinasi antardepartemen, serta prosedur dalam menangani bagasi transit maupun bagasi yang tidak terkoneksi. Kegiatan OJT memberikan pengalaman langsung tentang pentingnya ketelitian, komunikasi, serta kecepatan dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan. Selain itu, OJT juga meningkatkan kemampuan penulis dalam memahami prosedur standar, penggunaan dokumen operasional, dan kerja sama tim dalam situasi yang membutuhkan penyelesaian cepat dan tepat.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Permasalahan

Untuk meningkatkan efektivitas penanganan bagasi transit yang tidak terkoneksi, PT Lion Group perlu memperkuat koordinasi antara unit *ramp*, *unit baggage service*, dan *flight operations* melalui penggunaan sistem informasi yang terintegrasi dan pemberlakuan notifikasi otomatis terhadap bagasi bermasalah. Disarankan juga adanya evaluasi jadwal untuk mengurangi waktu koneksi yang terlalu pendek serta meningkatkan pengawasan terhadap proses unloading dan sorting bagasi transit. Pelatihan rutin bagi personel yang menangani

bagasi juga penting dilakukan agar tercipta konsistensi prosedur dan mengurangi potensi kelalaian.

4.2.2 Saran OJT

Bagi pelaksanaan OJT selanjutnya, disarankan agar peserta diberikan pengarahan yang lebih terstruktur di awal program, termasuk pemahaman detail tentang alur operasional tiap unit. Selain itu, rotasi ke lebih banyak unit kerja akan memberikan wawasan yang lebih luas terkait keterkaitan antarproses dalam operasional penerbangan. Perlu juga adanya pendampingan aktif dari mentor agar kegiatan OJT dapat berjalan lebih terarah dan peserta dapat memperoleh pengalaman praktis secara maksimal.



DAFTAR PUSTAKA

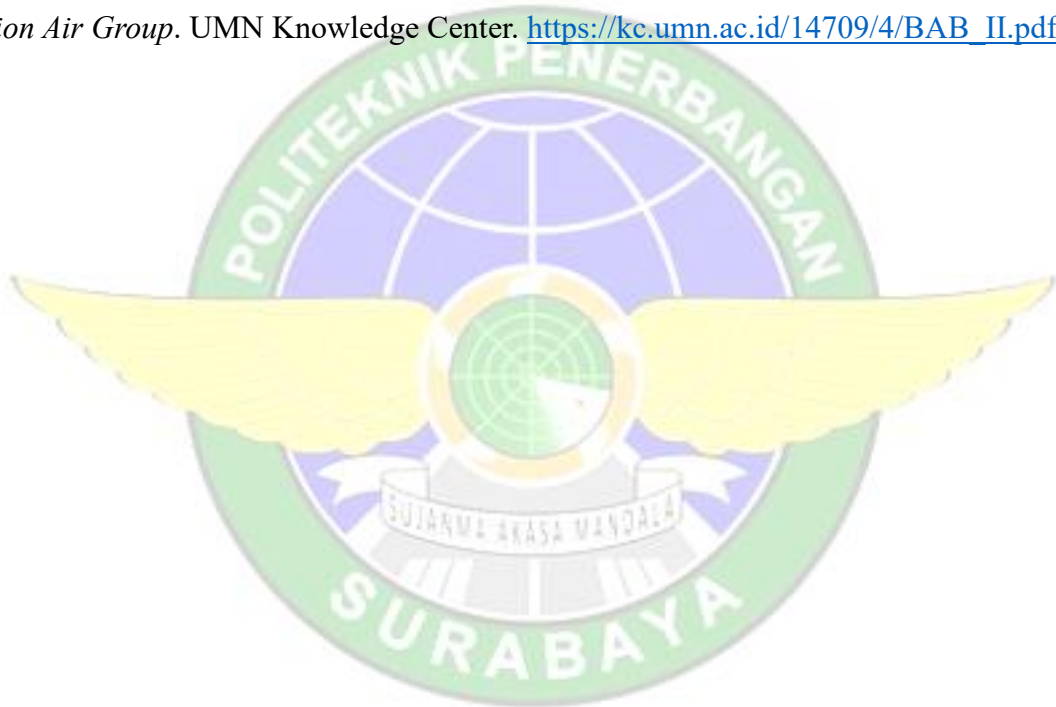
Buku Pedoman On the Job Training. Politeknik Penerbangan Surabaya. 2021

International Civil Aviation Organization. (2013). *Airport Services Manual Part 1: Passenger Handling*. ICAO.

International Civil Aviation Organization. (2016). *Annex 9 — Facilitation*. ICAO.

Lion Air. (n.d.). Cerita Kami. Diakses dari <https://www.lionair.co.id/tentang-kami/cerita-kami>

Universitas Multimedia Nusantara. (n.d.). BAB II: Gambaran Umum Perusahaan – Profil PT Lion Air Group. UMN Knowledge Center. https://kc.umn.ac.id/14709/4/BAB_II.pdf



LAMPIRAN

