

**OPTIMALISASI EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN
PENANGANAN PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS
(*SPECIAL PASSENGER - WHEELCHAIR*) DI MASKAPAI
LION AIR GROUP TERMINAL 1 BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 23 Oktober 2025 – 31 Desember 2025



Disusun Oleh:

FRANCISKO DJERA JELOYA

NIT. 30623031

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

**OPTIMALISASI EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN
PENANGANAN PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS
(*SPECIAL PASSENGER - WHEELCHAIR*) DI MASKAPAI
LION AIR GROUP TERMINAL 1 BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 23 Oktober 2025 – 31 Desember 2025



Disusun Oleh:
FRANCISKO DJERA JELOYA
NIT. 30623031

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

LEMBAR PERETUJUAN

OPTIMALISASI EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS (*SPECIAL PASSENGER - WHEELCHAIR*) DI MASKAPAI LION AIR GROUP TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh:

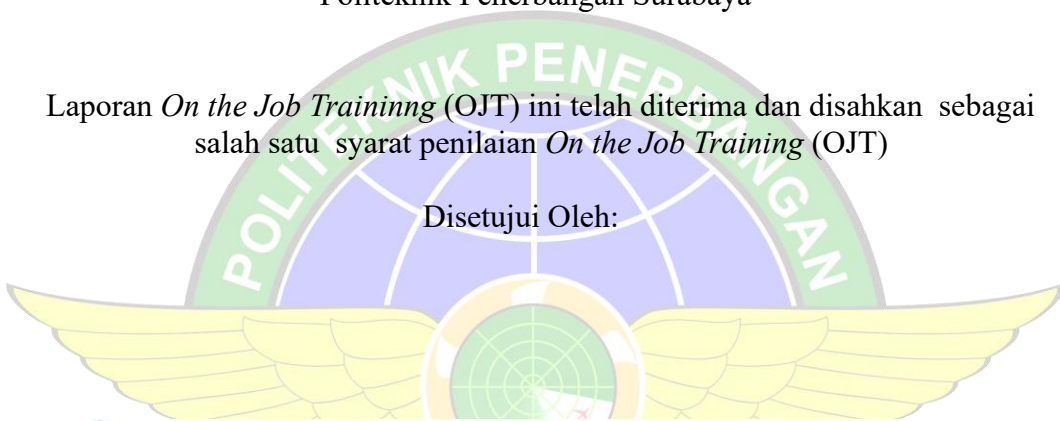
FRANCISKO DJERA JELOYA

NIT. 30623031

Program D III Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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

Disetujui Oleh:



Supervisor OJT

APIK GINANJAR.
WALUYO
NIP: 148115

Dosen Pembimbing

LADY SILK MOONLIGHT
NIP. 19871109 200912 2 002

Mengetahui,
Station Manager PT Lion Air Group Bandar
Udara Internasional Juanda Surabaya

YOGY GEMA NANDA PRASETYA
NIP. 84064117

LEMBAR PENGESAHAN

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

Tim Penguji,



Ketua

APIK GINANJAR
WALUYO
NIP: 148115

Sekretaris

ANDIKA
SURYADINATA
NIP: 84118292

Anggota

LADY SILK MOONLIGHT
NIP: 19871109 200912 2 004

Mengetahui,
Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara

LADY SILK MOONLIGHT
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Sumber kekuatan dan kasih yang setia, berkat penyertaanNya sebagai garda terdepan, penulis dilindungi, dikuatkan, dan diberi keamanan hingga Laporan *On the Job Training* (OJT) di Bandara Internasional Juanda Surabaya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan *On the Job Training* (OJT) ini merupakan bentuk laporan aktivitas sehari-hari (*daily work*) dalam pelaksanaan tugas yang merupakan tanggungjawabnya selama melaksanakan OJT yang wajib disusun oleh siswa yang melaksanakan OJT dan salah satu syarat penilaian yang harus dipenuhi sebelum pelaksanaan *performance check*.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini, terutama kepada:

1. Kedua Orang Tua, atas doa, dukungan tiada henti, motivasi, serta bantuan dalam proses penyusunan laporan
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E, M.T., Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, MT., selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara dan pembimbing *On the Job Training*
4. *Kpd station manager*
5. *Kepada pak apik dan andika*
6. Seluruh karyawan dinas PT Lion Air Group Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang selalu memberikan ilmu dan bimbingan
7. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Progam Studi DIII Manajemen Transportasi Udara
8. Rekan-rekan dinas *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, atas kebersamaan dan kerjasamanya
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu secara sukarela segala keperluan penulis selama mengikuti kegiatan *On the Job Training* (OJT) dan selama membuat laporan *On the Job Training* (OJT).

Penulis menyadari keterbatasan kemampuan waktu dalam penyusunan. Semoga buku laporan ini dapat memberikan manfaat dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan, kekurangan dalam penulisan laporan ini. Saran dan kritik membangun kami harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Surabaya, 10 Desember 2025



Francisko Djera Jeloya
NIT. 30623031

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Manfaat.....	3
1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa.....	3
1.3.2 Manfaat Bagi Perusahaan Tempat On Job Training (OJT)	3
1.4 Tempat Dan Waktu Pelaksanaan	4
1.4.1 Tempat On Job Training (OJT).....	4
1.4.2 Jadwal Dan Waktu Pelaksanaan.....	4
BAB II PROFIL LOKASI OJT.....	5
2.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional Juanda	5
2.2 Sejarah Singkat PT. Lion Air Group	6
2.3 Struktur Organisasi.....	10
BAB III PELAKSANAAN OJT	11
3.1 Lingkup Pelaksanaan On Job Training (OJT).....	11
3.1.1 Pasasi Ground Handling.....	11
3.2 Konsep Pelayanan (Service).....	13
3.2.1 Defenisi Pelayanan.....	13
3.2.2 Optimalisasi dan Efektivitas Pelayanan	14
3.3 Special Passanger	14
3.4 Petugas Wheel Chair Request (WCHR).....	15

3.5 Permasalahan.....	16
3.6 Penyelesaian	18
3.6.1 Penataan Ulang Penjadwalan dan Distribusi Petugas WCHR pada Jam Sibuk.....	19
3.6.2 Optimalisasi Koordinasi Antarunit Melalui Komunikasi Real-Time.....	19
3.6.3 Penanganan WCHR pada Kondisi Hujan melalui Mitigasi Risiko Apron Basah.....	20
3.6.4 Penegakan Prosedur Pre-Boarding sebagai Upaya Mempercepat Alur Pelayanan	20
BAB IV	22
4.1 KESIMPULAN	22
4.2 Saran.....	23
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jadwal <i>On the Job Training</i> (OJT)	4
Gambar 2.1 Logo PT Lion Air Group.....	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi <i>Station</i> Surabaya PT. Lion Air Group.....	11
Gambar 3.1 <i>Customer Service</i> Maskapai Lion Air Group.....	13
Gambar 3.2 Jadwal Penerbangan Maskapai Lion Air Group	20



DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Armada PT Lion Air Group.....	8
Tabel 3.1 permintaan WCHR Maskapai Lion Air Group.....	17



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan <i>On the Job Training</i> (OJT)	27
--	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era persaingan global yang semakin ketat, dunia kerja menuntut tenaga profesional yang tidak hanya unggul secara teoritis tetapi juga memiliki kemampuan praktis yang mumpuni. Pendidikan formal di institusi akademik umumnya memberikan pemahaman konseptual sebagai dasar kompetensi, namun belum sepenuhnya mampu melatih keterampilan teknis dan pengalaman nyata yang dibutuhkan dalam lingkungan kerja sesungguhnya. Untuk menjembatani kesenjangan tersebut, program *On the Job Training* (OJT) menjadi langkah strategis dalam mengembangkan kompetensi peserta didik melalui pengalaman langsung di lapangan.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap transportasi udara, sektor penerbangan menuntut standar keselamatan dan keamanan yang tinggi. Peningkatan infrastruktur bandara, modernisasi teknologi, serta sertifikasi pesawat tidak akan berjalan optimal tanpa dukungan sumber daya manusia yang berkualitas dan terlatih. Melalui pelaksanaan OJT ini, para mahasiswa diharapkan mampu menerapkan ilmu yang telah diperoleh secara teoritis dan mengasah kemampuan operasional di lingkungan kerja yang nyata. Pengalaman ini diharapkan dapat membentuk karakter profesional serta memberikan kontribusi dalam menjaga keselamatan dan keamanan penerbangan di masa mendatang.

Untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik pada Program Studi Diploma III MTU Angkatan ke-9, Mahasiswa/i diwajibkan melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) I pada tanggal 23 Oktober 2025 hingga 31 Desember 2025 di maskapai Lion Air Group Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya,

Selama proses OJT mahasiswa mengamati berbagai aspek terkait pelayanan penumpang, khususnya penanganan penumpang berkebutuhan khusus (*Special Passenger – Wheelchair*). Dalam proses pelayanan di area check-in, boarding gate, hingga pengantaran penumpang ke dalam kabin pesawat, masih ditemukan beberapa kendala yang berdampak pada efektivitas pelayanan. Dimana hal tersebut

bisa menjadi salah satu faktor keterlambatan pelayanan dan ketidakteraturan proses boarding bagi penumpang wheelchair. Kondisi cuaca hujan menjadi tantangan tambahan dalam penanganan penumpang berkebutuhan khusus (WCHR), terutama pada penerbangan yang tidak menggunakan garbarata sehingga proses boarding dan deboarding dilakukan melalui tangga manual di area terbuka. Situasi ini membuat penumpang WCHR rentan terkena hujan dan risiko licin meningkat, sehingga petugas memerlukan koordinasi yang lebih intensif.

Permasalahan tersebut semakin diperparah oleh padatnya jadwal penerbangan di Terminal 1 yang tidak sebanding dengan jumlah petugas *wheelchair* (WCHR) yang tersedia, sehingga penumpang harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pendampingan. Kondisi ini sering menimbulkan ketidaksabaran dari penumpang pengguna WCHR yang merasa khawatir terlambat mengikuti proses boarding, terutama pada waktu *peak hour* operasional. Hal tersebut menjadi tantangan bagi maskapai dalam menjaga kenyamanan dan keselamatan penumpang berkebutuhan khusus yang seharusnya mendapatkan prioritas pelayanan.

Melalui laporan ini, penulis berupaya menganalisis permasalahan pelayanan *Special Passenger – Wheelchair* dan merumuskan solusi dalam rangka **Optimalisasi Efektivitas Pelayanan dan Penanganan Penumpang Berkebutuhan Khusus (*Special Passenger – Wheelchair*) di Maskapai Lion Air Group Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**. Optimalisasi pelayanan menjadi sangat penting mengingat bandara sebagai simpul transportasi udara memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang aman, cepat, ramah, dan setara bagi seluruh penumpang termasuk penyandang disabilitas.

1.2 Tujuan

- a. Mengintegrasikan pembelajaran teoretis yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan pengalaman praktik lapangan melalui pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dalam bidang pelayanan penumpang berkebutuhan khusus (*Special Passenger – Wheelchair*).
- b. Mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan dan penanganan penumpang wheelchair di Maskapai Lion Air

Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, terutama terkait keterbatasan jumlah petugas WCHR, koordinasi antar unit, serta dampaknya terhadap kelancaran proses boarding.

- c. Merumuskan upaya dan solusi untuk mengoptimalkan efektivitas pelayanan Special Passenger – Wheelchair agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat, tepat, tertib, dan memberikan kenyamanan serta perlindungan hak bagi penumpang berkebutuhan khusus.

1.3 Manfaat

1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Meningkatkan kompetensi dan pemahaman mahasiswa terkait prosedur operasional penanganan penumpang berkebutuhan khusus (Special Passenger – Wheelchair) di lingkungan industri penerbangan melalui pengalaman praktik langsung di lapangan.
- b. Mengembangkan kemampuan analitis dalam mengidentifikasi kendala operasional serta merumuskan alternatif solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan penumpang khusus di area bandara.

1.3.2 Manfaat Bagi Perusahaan Tempat On Job Training (OJT)

- a. Memberikan masukan dan rekomendasi yang bersifat aplikatif untuk mengoptimalkan efektivitas pelayanan dan penanganan penumpang wheelchair, khususnya terkait penambahan koordinasi antarunit dan peningkatan kecepatan pelayanan pada jadwal penerbangan padat.
- b. Membantu meningkatkan kualitas layanan prioritas sehingga dapat menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman, aman, dan ramah bagi penumpang berkebutuhan khusus serta mendukung citra pelayanan perusahaan dan bandara.

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Internasional Juanda

Pembangunan Bandar Udara Internasional Juanda dimulai pada tahun 1959 sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk memperkuat infrastruktur penerbangan nasional, khususnya di kawasan timur Indonesia. Bandara ini secara resmi diresmikan pada tanggal 12 Agustus 1964 oleh Presiden pertama Republik Indonesia, Ir. Soekarno, dan diberi nama Pangkalan Udara TNI Angkatan Laut atau yang lebih dikenal dengan Lanudal Juanda. Sebelum proses pembangunan dimulai, lokasi bandara ini merupakan bekas pangkalan udara milik Tentara Nasional Indonesia Angkatan Laut (TNI AL) yang bernama Pangkalan Udara Moro Krembangan, terletak di kawasan Pelabuhan Perak, Surabaya. Pada masa itu, pangkalan ini tidak hanya menjalankan fungsi militer, tetapi juga melayani penerbangan sipil dengan menggunakan pesawat Dakota, walaupun fasilitasnya masih sangat terbatas. Seiring berkembangnya kebutuhan dan meningkatnya aktivitas penerbangan, baik militer maupun sipil, fasilitas yang tersedia dinilai tidak lagi memadai. Oleh sebab itu, dilakukan renovasi besar-besaran serta pembangunan kembali guna menciptakan bandara yang lebih layak dan modern.

Dalam rentang waktu antara tahun 1964 hingga 1981, pengelolaan Bandara Juanda sepenuhnya berada di bawah kendali TNI AL. Bandara ini difungsikan terutama sebagai pangkalan udara militer dan memiliki peran strategis dalam mendukung sejumlah operasi penting negara pada masa itu, khususnya Operasi Dwikora dan Operasi Trikora, yang merupakan bagian dari kebijakan pertahanan dan keamanan nasional.

Pada periode 1981 hingga 1984, pengelolaan Bandara Juanda mengalami perubahan signifikan. Meningkatnya lalu lintas penerbangan sipil menyebabkan TNI AL kesulitan mengelola operasional bandara secara optimal. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah menerbitkan Surat Keputusan Bersama (SKB) tiga menteri—Perindustrian dan Perdagangan, Perhubungan, serta Keuangan—dengan nomor 855, 139, dan 677. Berdasarkan SKB tersebut, Bandara Juanda ditetapkan

sebagai bandara ekspor-impor dan pengelolaannya dialihkan ke PT Angkasa Pura I (Persero). Langkah ini dilakukan agar pengelolaan bandara lebih profesional, modern, dan sesuai standar penerbangan sipil. Sejak saat itu, Bandara Juanda terus berkembang menjadi salah satu bandara utama di Indonesia, terutama dalam mendukung mobilitas wilayah timur dan konektivitas internasional.

2.2 Sejarah Singkat PT. Lion Air Group

PT Lion Air Group didirikan oleh Rusdi Kirana bersama kakaknya, Kusnan Kirana, pada 15 November 1999 yang awalnya bernama PT Lion Mentari Airlines. Perusahaan ini bergerak dalam industri penerbangan dengan menyediakan alat transportasi udara dan berkantor pusat di Lion Air Tower, Jalan Gajah Mada No. 7, Jakarta Pusat. Operasional perdana maskapai ini dimulai pada 30 Juni 2000 dengan melayani rute Jakarta - Pontianak menggunakan pesawat Boeing 737-200ER, yang kemudian tanggal tersebut ditetapkan sebagai hari jadi Lion Air.

Dalam menjalankan operasionalnya, PT Lion Air Group berkomitmen menjadi perusahaan penerbangan swasta nasional yang melayani penerbangan domestik dan internasional dengan berpedoman pada prinsip keselamatan dan keamanan penerbangan (*safety first*). Visi perusahaan adalah untuk menerbangkan sebanyak mungkin pengguna jasa transportasi udara serta menjadi perusahaan yang terdepan dalam inovasi, efisiensi, dan profesionalisme. Dengan motto "We Make People Fly", Lion Air berupaya mengubah stigma masyarakat dengan mewujudkan perjalanan udara yang terjangkau bagi semua kalangan.

Sebagai perusahaan penerbangan swasta yang terus berkembang, PT Lion Air Group tidak hanya mengoperasikan layanan berkonsep *Low Cost Carrier* (LCC) melalui Lion Air, tetapi juga memperluas jangkauannya melalui berbagai anak perusahaan. Untuk rute jarak pendek dan daerah perintis, didirikan Wings Air sebagai *feeder*. Sementara itu, untuk melayani segmen *full service* dengan fasilitas premium, perusahaan mendirikan Batik Air. Ekspansi ke pasar regional juga dilakukan dengan mendirikan Malindo Air di Malaysia dan Thai Lion Air di Thailand pada tahun 2013.

Sejak berdirinya hingga saat ini, PT Lion Air Group telah memiliki kode penerbangan masing-masing untuk setiap maskapainya, yaitu JT untuk Lion Air, IW untuk Wings Air, ID untuk Batik Air, IU untuk Super Air Jet, OD untuk Malindo Air, dan SL untuk Thai Lion Air. Hingga periode 2019, Lion Air berfokus melayani lebih dari 43 kota tujuan domestik dan 44 rute internasional yang meliputi Singapura, Malaysia, Tiongkok, dan Saudi Arabia, sementara Batik Air melayani 43 kota di Indonesia dan 17 destinasi internasional.

Selain fokus pada industri penerbangan penumpang, PT Lion Air Group juga mengembangkan bisnis pendukung lainnya untuk mengurangi ketergantungan pada pihak ketiga. Hal ini mencakup pendirian Lion Parcel untuk pengiriman paket, Batam Aero Technic untuk perawatan pesawat, Lion Boga sebagai penyedia catering, hingga pusat pelatihan Angkasa Aviation Academy dan Angkasa Training Center. Saat ini, PT Lion Air Group memiliki sejumlah armada yang besar untuk mendukung operasionalnya. Berikut jumlah armada PT Lion Air Group (per data 2019) :

JENIS PESAWAT	JUMLAH UNIT
Boeing 737-900ER	6 unit (bisnis kelas)
Boeing 737-900ER	64 unit
Boeing 737-800NG	8 unit (bisnis kelas)
Boeing 737-800NG	38 unit
Airbus 330-300	3 unit
Airbus 330-900NEO	2 unit
ATR72-500	19 unit
ATR72-600	45 unit
Cessna	26 unit
Charter	4 unit

Tabel 2.1 Armada PT Lion Air Group

Adapun visi dan misi dari PT. Lion Air Group Indonesia Adalah sebagai berikut:

1. Visi

Menjadi perusahaan penerbangan swasta nasional yang melayani penerbangan domestik dan internasional dengan berpedoman pada prinsip keselamatan dan keamanan penerbangan.”

2. Misi

Dalam mewujudkan visi tersebut, PT Lion Air Group menetapkan misi sebagai berikut:

- Menjadi perusahaan penerbangan nasional yang terus tumbuh dan berkembang.
- Menjadi penyedia layanan transportasi udara yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- Mengimplementasikan dan menstandarisasi operasional dan perawatan angkutan udara.
- Meningkatkan cakupan wilayah pelayanan agar lebih mudah dijangkau konsumen.
- Menerbangkan sebanyak mungkin pengguna jasa transportasi udara.
- Membangun hubungan dan kontribusi positif terhadap lingkungan sekitar.
- Menjadi perusahaan swasta nasional yang terdepan dalam inovasi, efisiensi, dan profesionalisme

3. Arti Logo dan Warna

- Logo singa terbang melambangkan keberanian, kekuatan, serta semangat tinggi para pendiri dalam membangun bisnis penerbangan.
- Sayap menggambarkan bidang usaha perusahaan, yaitu transportasi udara dan aspirasi untuk terus berkembang menjangkau lebih luas
- Simbol matahari mencerminkan harapan dan kebutuhan masyarakat atas layanan penerbangan yang aman dan nyaman dalam memenuhi mobilitas kehidupan modern.



Gambar 2.1 Logo PT Lion Air Group

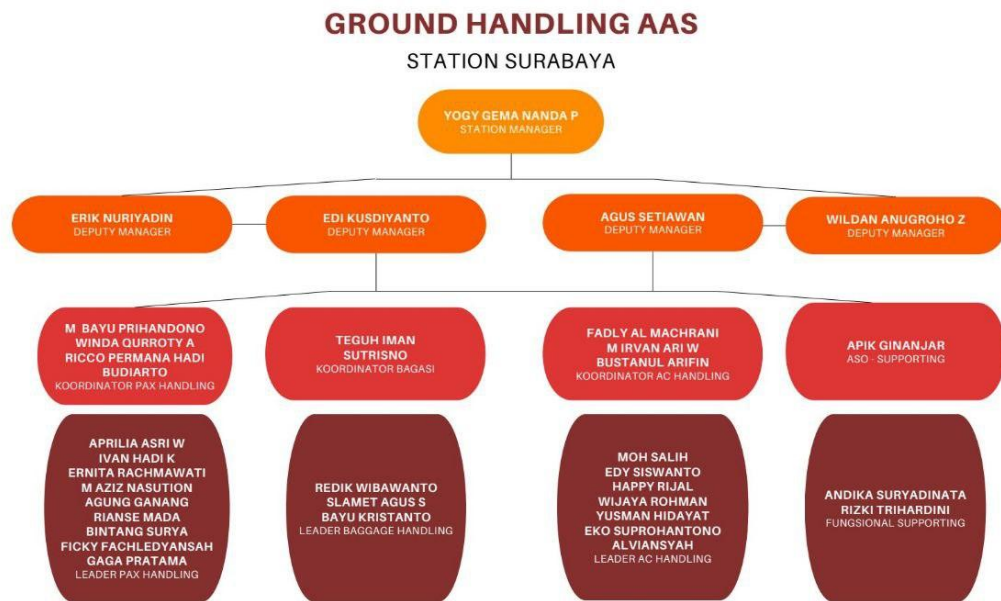
4. Nilai dan Budaya Perusahaan

Berdasarkan fokus operasional dan prinsip utama yang tercermin dalam berbagai kebijakan perusahaan, nilai budaya Lion Air Group dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Safety First – Mengedepankan keselamatan dan keamanan penerbangan sebagai prioritas utama di seluruh aspek operasional.
- Accessibility & Affordability – Menyediakan layanan penerbangan yang terjangkau bagi seluruh masyarakat dengan model *Low-Cost Carrier* sebagai solusi mobilitas nasional
- Innovation and Continuous Improvement – Berkomitmen terhadap peningkatan kualitas layanan melalui pengembangan armada, fasilitas pelatihan (training center), dan teknologi operasional.
- Professionalism & Service Excellence – Memberikan pelayanan terbaik secara profesional untuk membangun kepercayaan pelanggan dan meningkatkan pengalaman penerbangan.

Secara keseluruhan, PT Lion Air Group berkembang sebagai perusahaan penerbangan swasta terbesar di Indonesia yang berfokus pada operasional *low-cost carrier*, perluasan jaringan rute, dan penguatan kualitas operasional dengan tetap mengutamakan keselamatan. Perusahaan terus melakukan inovasi melalui ekspansi armada, pendirian sekolah penerbangan, fasilitas perawatan pesawat, dan layanan pendukung lainnya sebagai wujud komitmen dalam menyediakan transportasi udara yang aman, mudah dijangkau, dan kompetitif.

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi *Ground Hnadling* Station Surabaya PT. Lion Air Group



BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan On Job Training (OJT)

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

- a. Pasasi-*Ground Handling* meliputi *Check-in Counter* (CIC) dan *Boarding Gate*

3.1.1 Pasasi Ground Handling

Pasasi merupakan istilah lain dari profesi *Ground Handling*, yaitu petugas maskapai yang bertugas memberikan layanan di darat dan tidak ikut serta dalam penerbangan seperti halnya pilot maupun awak kabin. Fokus utama profesi ini adalah menangani penumpang, baik sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan. Unit kerja pasasi mencakup beberapa bagian, dua di antaranya adalah *Check-in Counter* dan *Boarding Gate*.

- **Check-in Counter**

Dalam proses pelayanan penumpang di area *Check-in Counter*, maskapai Lion Air Group menjalankan operasionalnya dengan petugasnya sendiri, untuk membantu kelancaran proses tersebut. Dari pihak maskapai Lion Air Group sendiri, terdapat petugas *CSA (Customer Services Assistance)* yang bertanggung jawab untuk membantu dan memantau jalannya proses check-in.

Pada bagian ini, petugas menangani penumpang yang akan melaporkan diri untuk melakukan penerbangan. Proses pelaporan ini meliputi pemeriksaan identitas penumpang, pemilihan dan penempatan kursi di dalam pesawat, pemenuhan permintaan khusus penumpang seperti kursi roda atau makanan khusus, serta pelaporan bagasi yang akan dimuat ke dalam gerobak untuk kemudian dimasukkan ke dalam kompartemen pesawat (*loading*). Masing-masing penumpang memperoleh jatah bagasi gratis sebesar 20 kg (khusus penumpang

pesawat Batik Air) dan 10 kg (untuk penumpang pesawat Lion Air, Wings Air, dan Super Air Jet)

Petugas check-in akan mencetak boarding pass dan memberikan label untuk bagasi tercatat milik penumpang. Jika bagasi penumpang melebihi batas bagasi gratis, maka penumpang diwajibkan membayar biaya tambahan sesuai jumlah kelebihan berat bagasi, yang besarnya diatur oleh kebijakan masing-masing maskapai. Untuk barang bawaan yang dibawa ke dalam kabin (hand carry), berat maksimalnya adalah 7 kg dengan ukuran volume tertentu yang telah ditetapkan.

Apabila penumpang membawa barang yang tergolong dangerous goods, seperti barang berbahan logam, tabung gas, atau benda berbahaya lainnya, maka barang tersebut harus dilaporkan untuk dilakukan penanganan lebih lanjut guna menentukan apakah barang tersebut dapat diangkut dengan pesawat. Penanganan barang berbahaya ini menjadi wewenang AVSEC (Aviation Security), dan nantinya akan dibuatkan dokumen bernama NOTOC (Notification to Captain) untuk diberitahukan kepada pilot.



Gambar 3.1 Customer Service Maskapai Lion Air Group

- **Boarding Gate**

Pada bagian ini, petugas pasasi bertugas mencatat dan memverifikasi penumpang yang akan naik ke pesawat. Di area *boarding gate*, dilakukan pemeriksaan kembali terhadap identitas penumpang yang kemudian disesuaikan dengan nama yang tercantum pada *boarding pass*. Tujuan dari pemeriksaan ini adalah untuk *profiling* penumpang serta memastikan kesesuaian identitas guna

mencegah masuknya penumpang yang tidak memiliki tiket atau menggunakan tiket milik orang lain.

Setelah proses *profiling* selesai dilakukan, petugas akan melanjutkan dengan menyiapkan penumpang untuk naik ke pesawat. Pada tahap ini, petugas menghitung jumlah penumpang yang akan *boarding* dengan cara merobek bagian bawah *boarding pass* atau mencatat nomor urut penumpang (*sequence number*) secara manual. Data yang telah dikumpulkan ini kemudian dicocokkan dengan informasi yang terdapat dalam sistem *check-in* guna memastikan bahwa jumlah penumpang yang naik ke pesawat sesuai dengan data *manifest*. Langkah ini penting untuk menghindari terjadinya kelebihan atau kekurangan penumpang yang tidak terdeteksi, serta untuk memastikan bahwa hanya penumpang yang sah dan telah melewati prosedur yang benar yang benar-benar mengikuti penerbangan.

Selain itu, tugas lain dari petugas di *boarding gate* meliputi kegiatan *sweeping baggage* (memastikan tidak ada bagasi tertinggal), membantu penumpang pengguna kursi roda masuk ke pesawat, menjemput penumpang berkebutuhan khusus dari dalam pesawat, serta membantu mengarahkan penumpang menuju pintu pesawat atau pintu keluar bandara.

3.2 Konsep Pelayanan (Service)

3.2.1 Defenisi Pelayanan

Pelayanan di industri penerbangan berorientasi pada kecepatan, ketepatan, keamanan, dan kenyamanan, terutama bagi penumpang berkebutuhan khusus yang membutuhkan prioritas pelayanan dan penanganan profesional.

Pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak berwujud dan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2016), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan. Dalam konteks pelayanan jasa transportasi udara, kualitas pelayanan menentukan efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan.

3.2.2 Optimalisasi dan Efektivitas Pelayanan

Optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik atau tertinggi. Secara umum, optimalisasi adalah pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan, optimalisasi merupakan suatu proses melaksanakan program yang telah direncanakan guna mencapai tujuan atau target sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal. Tujuan dari optimalisasi bisa berbentuk maksimisasi (misalnya keuntungan) atau minimisasi (misalnya biaya, waktu).

Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas dan fungsi dari suatu organisasi atau sejenisnya. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang akan dicapai baik secara kuantitas maupun waktu. Indikator efektivitas pelayanan dalam penanganan penumpang khusus sering kali diukur dari aspek:

- a. Kondisional: Pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- b. Akuntabilitas: Pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Waktu Tunggu (Waiting Time): Kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan penanganan adalah kunci efektivitas, terutama untuk proses *boarding* dan *deplaning* penumpang *wheelchair*.

3.3 Special Passenger

Penanganan "*special passenger*" adalah aspek penting dalam operasional bandara untuk memastikan perjalanan yang aman dan inklusif bagi penumpang dengan kebutuhan khusus. Di Bandara Internasional Juanda, hal ini diatur oleh berbagai regulasi dan standar.

Special Passenger adalah penumpang yang memerlukan bantuan atau perlakuan khusus. Kategori utamanya meliputi:

- a. *Passengers with Reduced Mobility (PRM)* / Penumpang Difabel: Membutuhkan bantuan mobilitas (kursi roda, alat bantu jalan).

- b. *Unaccompanied Minors (UM)*: Anak-anak yang bepergian sendiri.
- c. *Pregnant Passengers (MEDIF/Pregnant)*: Ibu hamil, terutama dengan kondisi tertentu.
- d. *Infants and Children*: Bayi dan anak-anak yang memerlukan perhatian tambahan.
- e. *Passengers with Medical Conditions (MEDA/MEDIF)*: Penumpang dengan kondisi medis yang memerlukan bantuan atau persetujuan medis.
- f. *Elderly Passengers*: Penumpang lanjut usia yang mungkin butuh bantuan tambahan.
- g. *VIP/CIP Passengers*: Penumpang penting yang mendapatkan fasilitas prioritas.
- h. *Deportees/Inadmissible Passengers*: Penumpang yang dideportasi atau ditolak masuk, memerlukan pengawasan.

Penanganan penumpang berkebutuhan khusus di Bandara Juanda diatur oleh regulasi internasional (ICAO, IATA) dan nasional (UU No. 1/2009, Permenhub seperti PM 30/2021, serta SOP Maskapai/Angkasa Pura I). Tujuan utamanya adalah memastikan keselamatan, kenyamanan, dan aksesibilitas penumpang, sejalan dengan kepatuhan regulasi, menegaskan komitmen Bandara Juanda pada layanan profesional dan inklusif.

3.4 Petugas Wheel Chair Request (WCHR)

Petugas WCHR adalah petugas layanan darat (*ground handling*) yang memiliki tugas khusus membantu penumpang berkebutuhan khusus yang membutuhkan kursi roda (*Wheel Chair Request*) selama berada di area bandara. Mereka bertanggung jawab memberikan pendampingan secara aman, nyaman, dan manusiawi mulai dari *area check-in, terminal, boarding gate*, hingga masuk ke dalam pesawat atau sebaliknya saat kedatangan. Dalam menjalankan tugasnya, petugas WCHR wajib memahami prosedur keselamatan penerbangan, teknik pendampingan disabilitas, serta berkoordinasi dengan unit lain seperti *Avsec, customer service, dan cabin crew* agar mobilitas penumpang dapat berlangsung

lancar tanpa hambatan. Dengan demikian, petugas WCHR memiliki peran signifikan dalam pemenuhan standar pelayanan minimum di bandara, terutama untuk menjamin hak aksesibilitas dan kualitas pelayanan bagi seluruh penumpang.

Petugas WCHR memiliki tugas utama memberikan layanan pendampingan kepada penumpang berkebutuhan khusus yang memerlukan kursi roda (*Wheel Chair Request*). Adapun tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- a. Memberikan pendampingan dan mobilitas

Mengantarkan penumpang dari area kedatangan atau check-in menuju *boarding gate*, naik pesawat, dan sebaliknya pada saat kedatangan.

- b. Melakukan komunikasi yang baik dengan penumpang

Menyampaikan informasi terkait proses perjalanan, memastikan kenyamanan, serta menghormati privasi dan kondisi fisik penumpang.

- c. Melakukan pemeriksaan kebutuhan khusus

Menyesuaikan fasilitas dan pelayanan berdasarkan kebutuhan spesifik penumpang (misal: WCHR, WCHS, WCHC).

- d. Menjamin keselamatan penumpang selama perpindahan

Menggunakan teknik pendampingan yang aman sesuai prosedur keselamatan penerbangan.

- e. Berkoordinasi dengan unit terkait

Seperti *Avsec*, *check-in counter*, *gate control*, dan *cabin crew* untuk mempermudah proses pemindahan penumpang.

- f. Melaporkan status layanan penumpang

Mengisi formulir dan catatan layanan sebagai bukti penyelesaian pelayanan WCHR kepada pihak maskapai/*ground handling*.

- g. Mengoperasikan peralatan pendukung

Termasuk kursi roda standar bandara dan *aisle chair* saat penumpang naik atau turun pesawat melalui kabin sempit.

3.5 Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan OJT di maskapai Lion Air Group, Terminal 1 Bandara Internasional Juanda, permasalahan yang paling

menonjol dalam pelayanan penumpang berkebutuhan khusus berkaitan dengan perlunya peningkatan kualitas layanan melalui pengelolaan waktu pelayanan yang disesuaikan secara proporsional, sehingga efisiensi yang dicapai tidak mengurangi kualitas pelayanan yang diterima oleh penumpang.

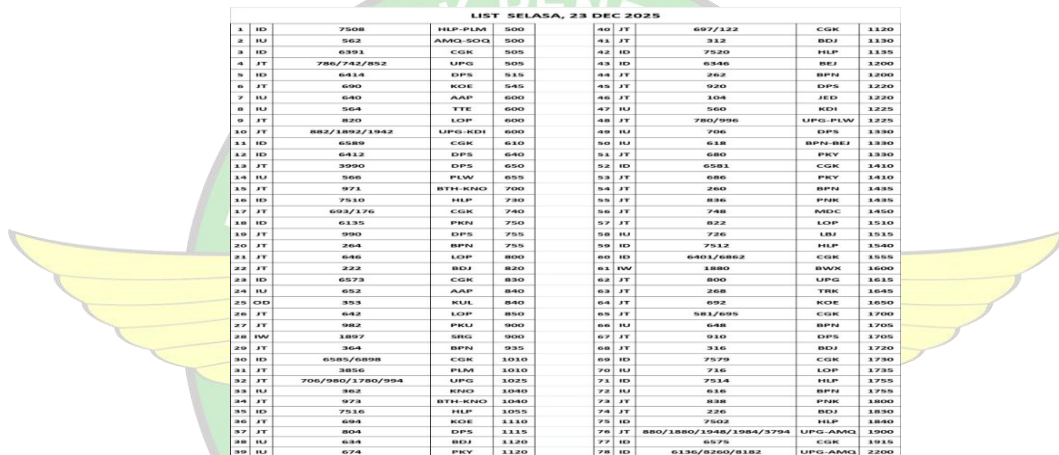
TANGGAL	JUMLAH
29 JANUARI 2025	70 PERMINTAAN WCHR
30 JANUARI 2025	72 PERMINTAAN WCHR
10 JANUARI 2025	51 PERMINTAAN WCHR

Tabel 3. 1 permintaan WCHR Maskapai Lion Air Group

Salah satu penyebabnya adalah keterbatasan jumlah petugas pendamping kursi roda (WCHR), terutama pada waktu-waktu sibuk ketika permintaan layanan meningkat secara simultan dari berbagai penerbangan maskapai Lion Air Group (Batik, Super Air Jet, Lion Air, dan Wings Air). Dampak dari permasalahan tersebut terlihat pada meningkatnya durasi waktu pelayanan penumpang WCHR, khususnya pada proses boarding dan debording. Waktu tunggu penumpang menjadi lebih lama, baik di area check-in, ruang tunggu, maupun saat menuju dan turun dari pesawat. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kenyamanan penumpang serta efektivitas alur operasional penerbangan, terutama pada jadwal penerbangan yang padat. Selain itu, petugas pendamping dituntut untuk bekerja dengan tingkat kehati-hatian yang lebih tinggi, yang meskipun penting untuk menjamin keselamatan, secara tidak langsung memperpanjang waktu pelayanan yang dibutuhkan.

Tantangan semakin besar ketika pelayanan dilakukan pada kondisi cuaca hujan dan pesawat tidak menggunakan garbarata, sehingga penanganan harus dilakukan di area ramp menggunakan tangga pesawat atau alat bantu lain. Keterbatasan petugas membuat pendampingan harus dilakukan secara bergantian, sementara petugas juga harus memastikan keselamatan penumpang di permukaan apron yang licin dan memiliki risiko lebih tinggi. Proses naik-turun pesawat pada kondisi tersebut membutuhkan waktu lebih lama karena petugas harus memberikan perlindungan tambahan, seperti penggunaan payung besar, pelindung hujan, serta

memastikan kursi roda tidak tergelincir di permukaan basah. Situasi ini selaras dengan ketentuan KM 129 Tahun 2016 yang menekankan kewajiban penyedia layanan untuk memberikan pendampingan aman bagi penyandang disabilitas dalam segala kondisi operasional. Namun, kenyataannya kondisi lapangan menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah petugas dan faktor cuaca menjadi kombinasi tantangan yang membuat pelayanan membutuhkan waktu lebih panjang dan koordinasi ekstra untuk menjaga keselamatan penumpang serta kelancaran alur boarding. Situasi ini menjadi salah satu aspek penting dalam evaluasi untuk meningkatkan efektivitas penanganan WCHR pada cuaca tidak bersahabat, khususnya untuk penerbangan yang tidak menggunakan fasilitas garbarata.



LIST SELASA, 23 DEC 2025

1	ID	7508	HLP-PLM	500	40	JT	697/122	CGK	1120
2	IJ	562	AMQ-SOG	500	41	JT	312	BDJ	1130
3	ID	6393	CGK	505	42	ID	7520	HLP	1135
4	JT	786/742/992	UPG	505	43	ID	6346	BDJ	1150
5	ID	6418	DPS	515	44	JT	262	BPN	1200
6	JT	690	KOE	545	45	JT	920	DPS	1220
7	IJ	693	AAP	600	46	JT	104	IED	1230
8	IJ	564	TTE	600	47	IJ	560	KDI	1235
9	JT	820	LOP	600	48	JT	780/996	UPG-PLM	1235
10	JT	882/1892/1982	UPG-BEI	600	49	IJ	706	DPS	1300
11	ID	6589	CGK	610	50	IJ	618	BPN-BEI	1330
12	ID	6412	DPS	640	51	JT	680	PRY	1330
13	JT	3990	DPS	650	52	ID	6581	CGK	1410
14	IJ	565	PLM	655	53	JT	680	PRY	1410
15	JT	971	ETH-RNO	700	54	JT	260	BPN	1435
16	ID	7510	HLP	730	55	JT	836	P2K	1435
17	JT	692/176	CGK	740	56	JT	748	ROD-C	1450
18	ID	6135	PRN	750	57	JT	822	LOP	1510
19	JT	990	DPS	755	58	IJ	726	LBI	1515
20	JT	264	BPN	755	59	ID	7512	HLP	1540
21	JT	646	LOP	800	60	ID	6402/6882	CGK	1555
22	JT	222	BDJ	820	61	IW	1880	BWV	1600
23	ID	6573	CGK	830	62	JT	800	UPG	1615
24	IJ	652	AAP	840	63	JT	268	TRK	1645
25	ID	353	KUL	840	64	JT	692	KOE	1650
26	JT	642	LOP	850	65	JT	581/695	CGK	1700
27	JT	982	PRU	900	66	IJ	648	BPN	1705
28	IW	18827	SRG	900	67	JT	910	DPS	1705
29	JT	364	BPN	935	68	JT	316	BDJ	1720
30	ID	6585/6898	CGK	1010	69	ID	7579	CGK	1730
31	JT	1856	PLM	1010	70	IJ	716	LOP	1735
32	JT	706/980/1780/994	UPG	1025	71	ID	7514	HLP	1755
33	IJ	362	K262	1040	72	IJ	616	BPN	1755
34	JT	973	ETH-RNO	1040	73	JT	638	P2K	1800
35	ID	7516	HLP	1055	74	JT	226	BDJ	1830
36	JT	694	KOE	1110	75	ID	7502	HLP	1840
37	JT	804	DPS	1115	76	JT	880/1880/1984/1984/1994	UPG-AMQ	1900
38	IJ	634	BDJ	1120	77	ID	6575	CGK	1915
39	IJ	674	PRY	1120	78	ID	6136/8260/8182	UPG-AMQ	2200

Gambar 3.2 Jadwal Penerbangan Maskapai Lion Air Group

3.6 Penyelesaian

Upaya penyelesaian yang dilakukan selama pelaksanaan OJT di maskapai Lion Air Group, Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda difokuskan pada dua sumber masalah utama, yaitu keterbatasan jumlah petugas WCHR dan tantangan penanganan WCHR saat cuaca hujan pada penerbangan yang tidak menggunakan garbarata. Penyelesaian dirumuskan berdasarkan observasi lapangan (23 Oktober 2025 – 31 Desember 2025), standar pelayanan minimum penumpang, serta pedoman operasional maskapai Lion Air Group.

3.6.1 Penataan Ulang Penjadwalan dan Distribusi Petugas WCHR pada Jam Sibuk

Untuk merespons keterbatasan jumlah petugas pada *peak hour* (perkiraan pukul 06.00–11.00 dan 15.00–19.00), dilakukan penataan ulang jadwal kerja dengan memprioritaskan penempatan petugas WCHR di waktu dengan permintaan tinggi. Penjadwalan ini disusun berdasarkan data *flight schedule* dan estimasi permintaan layanan WCHR yang diperoleh dari petugas check-in. Langkah manajemen ini sesuai dengan prinsip *workload balancing* dalam IATA *Airport Passenger Service Handbook*, yang menekankan bahwa pelayanan penyandang disabilitas harus didukung jumlah personel proporsional terhadap beban operasional.

Dengan distribusi petugas yang lebih terarah, waktu tunggu penumpang berkurang signifikan, karena pendampingan dari area check-in menuju boarding gate dapat dilakukan lebih cepat dan teratur. Walaupun jumlah petugas tidak bertambah, efisiensi meningkat melalui alokasi waktu dan tenaga yang lebih terstruktur.

3.6.2 Optimalisasi Koordinasi Antarunit Melalui Komunikasi Real-Time

Optimalisasi komunikasi antarunit dilakukan untuk memastikan kecepatan alur pelayanan WCHR. Koordinasi intensif dilakukan oleh petugas check-in, gate agent, ramp, dan pendamping kursi roda melalui grup komunikasi operasional untuk memberikan pembaruan informasi secara *real-time*. Informasi yang dibagikan meliputi posisi penumpang, kesiapan alat bantu, perkiraan waktu pendampingan, dan kesiapan tangga pesawat.

Langkah ini meningkatkan ketepatan waktu pre-boarding dan mengurangi risiko keterlambatan karena petugas dapat bertindak sebelum penumpang menunggu terlalu lama. Upaya ini sejalan dengan ketentuan ICAO Annex 9 yang menegaskan pentingnya *rapid inter-agency coordination* dalam pelayanan penumpang berkebutuhan khusus demi menjaga kelancaran pergerakan penumpang dan keselamatan operasional.

3.6.3 Penanganan WCHR pada Kondisi Hujan melalui Mitigasi Risiko

Apron Basah

Pada kondisi hujan dan pesawat tidak menggunakan garbarata, penanganan WCHR menjadi lebih berisiko karena proses naik-turun pesawat dilakukan melalui apron yang licin. Untuk meminimalkan risiko ini, petugas menerapkan langkah mitigasi sesuai standar keselamatan ramp handling, yaitu:

- a. Menggunakan payung besar atau raincover sebagai pelindung penumpang.
- b. Menentukan jalur apron yang paling aman dari genangan air.
- c. Mengurangi kecepatan dorong kursi roda untuk menjaga stabilitas.
- d. Menambahkan satu petugas pendamping ekstra saat menaikkan penumpang di tangga pesawat.
- e. Melakukan pengecekan rem kursi roda sebelum proses naik/turun dari tangga.

Penerapan langkah ini selaras dengan KM 129 Tahun 2016 yang menekankan bahwa penyedia layanan harus menjamin keselamatan penumpang berkebutuhan khusus dalam seluruh kondisi operasional, termasuk cuaca buruk. Dengan mitigasi tersebut, petugas dapat menjaga keamanan penumpang dan kelancaran alur boarding meskipun kondisi cuaca tidak ideal.

3.6.4 Penegakan Prosedur Pre-Boarding sebagai Upaya Mempercepat Alur

Pelayanan

Untuk meminimalkan penumpukan antrean di pintu pesawat, terutama saat hujan, prosedur pre-boarding dilakukan 10–15 menit lebih awal dari jadwal boarding reguler. Tindakan ini memberikan waktu yang cukup bagi petugas dalam membantu penumpang WCHR melalui tangga pesawat dengan aman tanpa tekanan waktu.

Metode ini sejalan dengan standar IATA *Passenger Services Conference Manual*, yang mewajibkan maskapai memberikan prioritas boarding bagi

penumpang dengan keterbatasan mobilitas. Implementasi pre-boarding yang tepat waktu terbukti memperlancar boarding keseluruhan dan menurunkan risiko keterlambatan.



BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi, analisis, serta pengalaman langsung selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) pada tanggal 23 Oktober 2025 – 31 Desember 2025 di maskapai Lion Air Group, Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan terhadap penumpang berkebutuhan khusus (*Special Passenger – Wheelchair/WCHR*) masih menghadapi beberapa tantangan operasional yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Permasalahan yang paling menonjol adalah keterbatasan jumlah petugas pendamping kursi roda pada jam-jam sibuk, sehingga proses pendampingan dari check-in menuju boarding gate hingga masuk ke pesawat membutuhkan waktu yang lebih lama dan berpotensi menghambat kelancaran proses boarding. Tantangan lain muncul ketika pelayanan dilakukan dalam kondisi hujan dan pesawat tidak menggunakan garbarata, sehingga penanganan harus dilakukan melalui apron yang licin dan menggunakan tangga pesawat. Kondisi tersebut menuntut petugas bekerja lebih hati-hati dan membutuhkan waktu tambahan untuk memastikan keselamatan penumpang. Meskipun demikian, langkah-langkah penyelesaian seperti penjadwalan ulang petugas WCHR, optimalisasi koordinasi antarunit secara real-time, implementasi prosedur pre-boarding, serta penerapan mitigasi keselamatan di apron basah terbukti mampu mengurangi hambatan operasional dan meningkatkan kelancaran alur pelayanan. Seluruh upaya penyelesaian ini sesuai dengan ketentuan KM 129 Tahun 2016, ICAO Annex 9, serta pedoman pengelolaan pelayanan penumpang dengan kebutuhan khusus.

Selain menghasilkan temuan operasional, pelaksanaan OJT ini juga memberikan manfaat signifikan bagi Mahasiswa/i Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara. Melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan pelayanan penumpang di area check-in counter, boarding gate, serta proses penanganan WCHR hingga masuk ke kabin pesawat, Mahasiswa/i memperoleh pengalaman

nyata dalam mengaplikasikan teori pelayanan, keselamatan, dan prosedur operasional maskapai. OJT ini memberikan pemahaman mendalam terkait koordinasi antarunit pelayanan, komunikasi operasional, teknik pendampingan penumpang berkebutuhan khusus, serta pengelolaan dinamika operasional pada situasi sibuk maupun cuaca buruk. Selain meningkatkan kompetensi teknis dan pengetahuan operasional, kegiatan ini juga memperkuat kemampuan soft skill seperti pelayanan prima, teamwork, pemecahan masalah, dan profesionalitas kerja. Dengan demikian, OJT ini tidak hanya memberikan gambaran nyata mengenai kondisi lapangan, tetapi juga menjadi dasar pembentukan karakter dan kompetensi bagi Mahasiswa/i dalam menghadapi dunia kerja profesional di industri penerbangan.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan penumpang berkebutuhan khusus di maskapai Lion Air Group, Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, penulis menyarankan agar manajemen melakukan penguatan kapasitas operasional yang berfokus pada ketersediaan personel dan kesiapan peralatan pendukung. Penambahan jumlah petugas WCHR khususnya pada periode *peak hour* (06.00–11.00 dan 15.00–19.00) sangat diperlukan agar pendampingan dapat dilakukan lebih cepat dan merata. Selain itu, penyusunan dan penerapan SOP khusus penanganan WCHR pada kondisi hujan—terutama ketika pesawat tidak menggunakan garbarata—wajib diprioritaskan. SOP tersebut harus meliputi aspek perlindungan penumpang, teknik pendampingan aman di apron basah, penempatan petugas tambahan di titik kritis, serta pemanfaatan alat bantu seperti *aisle chair*, kursi roda cadangan, dan *rain protection equipment* secara optimal.

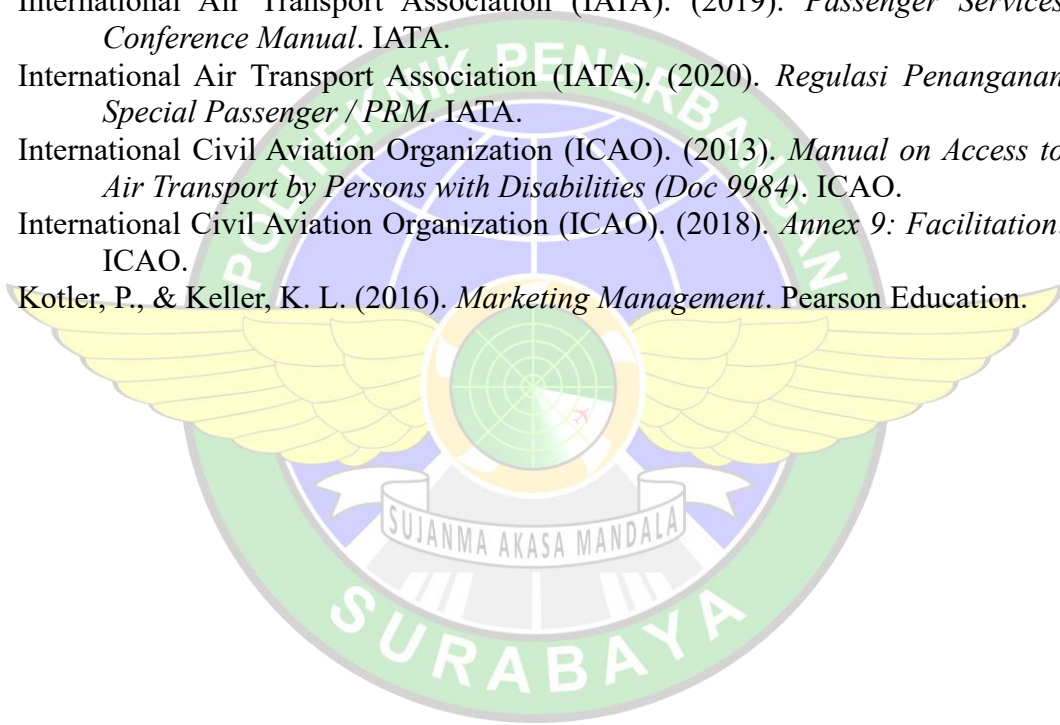
Di sisi lain, proses pelaksanaan OJT ke depan juga perlu ditingkatkan agar pengalaman pembelajaran bagi Mahasiswa/i menjadi lebih komprehensif. Penulis menyarankan agar durasi OJT dapat diperpanjang sehingga mahasiswa memiliki kesempatan lebih luas mempelajari dinamika operasional di berbagai unit secara mendalam. Selain itu, proses penerbitan PAS Bandara sebaiknya dipercepat agar Mahasiswa/i dapat mengikuti kegiatan airside lebih awal sesuai dengan ketentuan

keamanan bandara, sehingga kompetensi yang diperoleh dapat lebih maksimal. Dengan implementasi saran tersebut, diharapkan pelayanan penumpang berkebutuhan khusus di lingkungan maskapai Lion Air Group dapat semakin optimal sekaligus meningkatkan kualitas hasil pembelajaran OJT bagi mahasiswa.



DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Indonesia. (2016). *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 129 Tahun 2016 tentang Aksesibilitas Pelayanan pada Angkutan Udara bagi Penyandang Disabilitas, Lansia, Anak-anak, dan Wanita Hamil*. Kementerian Perhubungan RI.
- Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi pada Angkutan Udara Niaga Berjadwal*. Kementerian Perhubungan RI.
- International Air Transport Association (IATA). (2018). *Airport Passenger Service Handbook*. IATA.
- International Air Transport Association (IATA). (2019). *Passenger Services Conference Manual*. IATA.
- International Air Transport Association (IATA). (2020). *Regulasi Penanganan Special Passenger / PRM*. IATA.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2013). *Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities (Doc 9984)*. ICAO.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2018). *Annex 9: Facilitation*. ICAO.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan *On the Job Training*

