

**PENANGANAN NON-COMPLIANCE PENUMPANG TERHADAP ATURAN
BERAT BAGASI KABIN SELAMA OPERASI PENERBANGAN DI PT. JAS
ANGKASA SEMESTA BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA
SURABAYA**

**LAPORAN ON THE JOB TRAINING
(OJT)**

Tanggal 08 Oktober – 03 Desember 2025



Disusun Oleh:
ESTELA CARLA SANTOS ALVES
NIT. 30623030

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**PENANGANAN NON-COMPLIANCE PENUMPANG TERHADAP
ATURAN BERAT BAGASI KABIN SELAMA OPERASI
PENERBANGAN DI PT. JAS ANGKASA SEMESTA BANDAR
UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

**LAPORAN ON THE JOB TRAINING
(OJT)**

Tanggal 08 Oktober – 03 Desember 2025



Disusun Oleh:
ESTELA CARLA SANTOS ALVES
NIT. 30623030

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENANGANAN NON-COMPLIANCE PENUMPANG TERHADAP ATURAN
BERAT BAGASI KABIN SELAMA OPERASI PENERBANGAN DI PT. JAS
ANGKASA SEMESTA BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA
SURABAYA

Disusun Oleh:

ESTELA CARLA SANTOS ALVES

NTT. 30623030

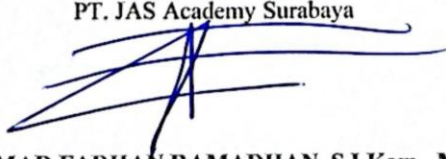
Program Studi DIII Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya

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	<u>ARNOLD REINHARD</u> NIP.01005006	
Dosen Pembimbing	<u>Dr. DIMAS ARYA SOEADYFA</u> <u>FRIDYATAMA, S.E., M.M</u> NIP.19890106 200912 1 002	

Mengetahui,
Head of Departament
PT. JAS Academy Surabaya


MUHAMMAD FARHAN RAMADHAN, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP.02407469

LEMBAR PERSETUJUAN

PENANGANAN NON-COMPLIANCE PENUMPANG TERHADAP ATURAN
BERAT BAGASI KABIN SELAMA OPERASI PENERBANGAN DI PT. JAS
ANGKASA SEMESTA BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA
SURABAYA

Disusun Oleh:

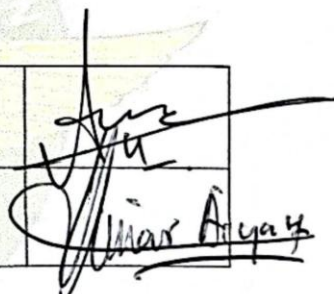
ESTELA CARLA SANTOS ALVES

NIT. 30623030

Program Studi DIII 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	<u>ARNOLD REINHARD</u> NIP.01005006	
Dosen Pembimbing	<u>Dr. DIMAS ARYA SOEADYFA</u> <u>FRIDYATAMA, S.E., M.M</u> NIP.19890106 200912 1 002	

Mengetahui,
Head of Departament
PT. JAS Academy Surabaya


MUHAMMAD FARHAN RAMADHAN, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP.02407469

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis Panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan *On the Job Training* (OJT) yang berlangsung dari tanggal 29 September sampai dengan 28 November 2025 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan baik.

Dengan adanya Kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran praktis yang sangat berharga, terutama dalam memahami manajemen operasional bandara secara langsung. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi dan kontribusi positif bagi pihak yang terkait dalam pelaksanaan operasional bandara.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan laporan *On the Job Training* (OJT) ini, terutama kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Bapak Serafin Nazario Alves Da Silva dan Ibu Cesaltina Santos Reis, selaku kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat.
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
5. Ibu Isti Mawarnai selaku Station *General Manager* PT JAS Angkasa Semesta
6. Dr. Dimas Arya Soeadyfa Fridyatama, S.E., M.M., selaku pembimbing yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT)
7. Rekan – rekan *On the Job Training* (OJT) Manajemen Transportasi Udara.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

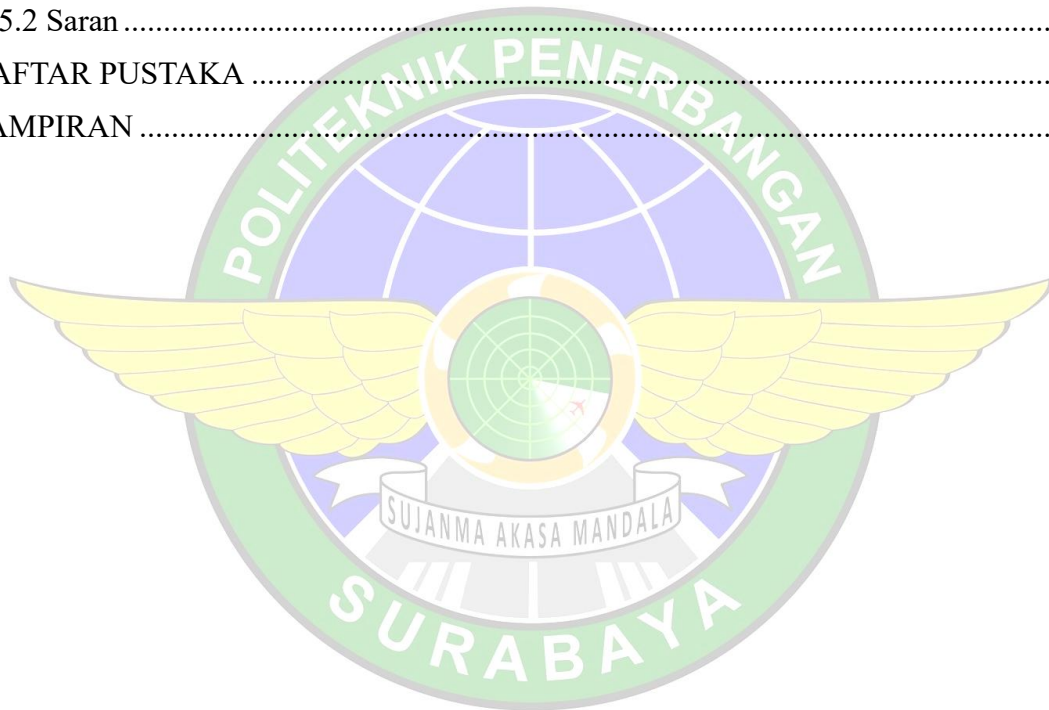
Surabaya, 30 November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.1 Dasar Pelaksanaan OJT	2
1.1.2.Maksud dan Manfaat	3
1.1.3 Maksud dan Pelaksanaan OJT	3
1.1. 4 Manfaat Pelaksaasn OJT.....	4
1.1.5 Bagi Taruna.....	4
1.1.6 Bagi Kampus	4
1.1.7 Bagi Instansi Tempat OJT	4
BAB II PROFIL LOKASI OJT	5
2. Sejarah Singkat	5
2.1.1 Sejarah singkat Perusahaan PT. JAS Indonesia.....	5
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	6
2.1.3 Nilai-Nilai Perusahaan.....	6
2.1.4 Budaya Kerja Perusahaan PT JAS Angkasa Semesta	7
2.1.5 Strategi Usaha.....	8
2.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan.....	9
2.1.7 Data Umum- Profile Perusahaan	9
2.1.8 Sejarah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	10
3.1 Teori-Teori Penunjang	12
3.1.1 Pasasi	12
3.2 Bagasi atau Baggage.....	13
BAB IV PELAKSANAAN OJT	16
4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	16

4.2 Pasasi atau Ground Handling	16
4.3 Check-in Counter.....	16
4.4 Lost and Found (LL)	17
4.5 Boarding Gate.....	17
4.6 Jadwal	18
4.7 Permasalahan.....	18
4.8 Penyelesaian Masalah.....	22
BAB V PENUTUP	25
5.1 Kesimpulan.....	25
5.2 Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.2 1 Struktur Organisasi Perusahaan PT JAS.....	9
Gambar 2.1.2.2 1 Bandara Udara Internasional T2	10
Gambar 2.1.2.2.2 1 Overview Bandar Udara Internasional Juanda	11
Gambar 3.2 1 Ketentuan bagasi Kabin	13
Gambar 3.2.2. 1 Jadwal Pelaksanaan On The Job Training	18
Gambar 3.2.2. 2 Gambar bagasinya penumpang yang melebihi berat batas ketentuan kabin 7kg	20



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

On the Job Training (OJT) merupakan salah satu bentuk pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yang mencakup aspek pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memperluas wawasan serta pemahaman taruna terhadap dunia kerja sesuai bidang keahliannya, sekaligus mendorong terbentuknya pribadi yang kompeten. Perkembangan industri penerbangan baik di tingkat internasional, regional, maupun domestik memberikan dampak besar terhadap pertumbuhan sektor transportasi udara di Indonesia. Di era modern saat ini, industri penerbangan mengalami kemajuan yang sangat pesat, seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan moda transportasi yang cepat dan efisien. Di Indonesia sendiri, kemajuan ini ditandai dengan terus berkembangnya bandara-bandara, baik yang telah lama beroperasi maupun yang baru dibangun di berbagai wilayah kepulauan.

Salah satu syarat kelulusan taruna adalah melaksanakan On the Job Training, yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kurikulum masing-masing program studi. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam lingkungan kerja nyata, baik di lingkungan bandar udara maupun di perusahaan atau industri yang relevan dengan bidang studi.

Melalui On the Job Training, taruna diharapkan mampu menerapkan pengetahuan secara langsung, mengembangkan kemampuan berpikir kritis, dan menyelesaikan berbagai permasalahan kompleks yang muncul di lapangan. Mereka juga dilatih untuk mengambil keputusan secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan layanan transportasi udara. On the Job Training dapat diartikan sebagai pelatihan kerja di sebuah bandara yang telah ditentukan, sekaligus menjadi sarana untuk membentuk Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional, terampil, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Pembelajaran

dilakukan melalui pertemuan tatap muka di kelas, praktik di laboratorium, serta pengaplikasian teori melalui kegiatan langsung selama On the Job Training.

Pertumbuhan industri penerbangan tidak terlepas dari meningkatnya jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara, baik untuk keperluan bisnis, wisata, maupun urusan pribadi lainnya. Dalam penyelenggaraan penerbangan, terdapat dua jenis layanan utama, yaitu penerbangan komersial dan non-komersial. Penerbangan komersial merupakan bentuk layanan transportasi udara yang mengenakan tarif kepada penggunaannya. Aspek keselamatan menjadi prioritas utama dalam industri ini, di mana pemerintah memiliki tanggung jawab dalam sertifikasi armada serta pengembangan infrastruktur pendukung transportasi udara. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah nyata untuk meningkatkan mutu, profesionalisme, produktivitas, serta etos kerja dari SDM yang terlibat.

Dengan dilaksanakannya On the Job Training, taruna diharapkan mampu mengaplikasikan seluruh ilmu yang telah dipelajari secara teori ke dalam praktik nyata. Selain itu, mereka juga diharapkan memiliki kemampuan dalam mengatasi permasalahan di lapangan. On the Job Training menjadi salah satu metode strategis dalam mempersiapkan taruna Manajemen Transportasi Udara agar menjadi manajer yang tangguh, kompeten, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang menjamin keselamatan dan keamanan penerbangan. Pengalaman yang diperoleh selama On the Job Training ini nantinya akan menjadi bekal penting saat taruna terjun langsung ke dunia kerja di instansi terkait.

1.1.1 Dasar Pelaksanaan OJT

Berikut ini adalah dasar pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Politeknik Penerbangan Surabaya:

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4956).

3. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500).
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya.

1.1.2.Maksud dan Manfaat

1.1.3 Maksud dan Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) memiliki maksud untuk memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam memahami dan mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata. Dengan mengikuti OJT, taruna dapat:

1. Mengenal lebih dekat dunia kerja di industri penerbangan, khususnya dalam aspek operator penerbangan.
2. Mengetahui atau memahami kebutuhan pekerjaan di tempat *On the Job Training*.
3. Mengembangkan keterampilan teknik dan non-teknis yang diperlukan untuk berkarir di bidang transportasi udara.
4. Membentuk sikap profesional, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi dalam lingkungan kerja yang dinamis

1.1. 4 Manfaat Pelaksanaan OJT

Pelaksanaan OJT memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak yang terlibat, baik taruna, kampus, maupun instansi tempat OJT. Manfaat tersebut meliputi:

1.1.5 Bagi Taruna

1. Memperoleh pengalaman kerja nyata yang relevan dengan bidang studi.
2. Meningkatkan kompetensi teknis dan non-teknis melalui pembelajaran langsung di lapangan.
3. Memahami proses kerja dan struktur organisasi di industri penerbangan.
4. Memupuk keterampilan komunikasi, kerja sama tim, dan penyelesaian masalah.
5. Memiliki wawasan yang lebih luas tentang budaya kerja profesional.

1.1.6 Bagi Kampus

1. Meningkatkan kualitas lulusan dengan pengalaman kerja yang mendukung standar nasional dan internasional.
2. Memperkuat hubungan kerja sama dengan instansi dan perusahaan di bidang penerbangan.
3. Mendapatkan umpan balik dari dunia industri untuk pengembangan kurikulum yang lebih relevan.

1.1.7 Bagi Instansi Tempat OJT

1. Mendapatkan tenaga kerja tambahan yang dapat membantu operasional sehari-hari.
2. Memiliki peluang untuk mengidentifikasi potensi taruna sebagai calon tenaga kerja di masa depan.
3. Mempererat hubungan dengan institusi pendidikan, sehingga dapat mendukung pengembangan SDM di bidang penerbangan

BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2. Sejarah Singkat



Gambar 2.1 1 Logo PT. Angkasa Semesta

2.1.1 Sejarah singkat Perusahaan PT. JAS Indonesia

PT Jasa Angkasa Semesta Tbk adalah penyedia layanan bandara terkemuka di Indonesia yang telah berdiri sejak tahun 1984. Perusahaan ini merupakan anak usaha dari Cardig Aero Services dan telah menjadi pemimpin pasar dalam sektor layanan penunjang operasional bandara. Dengan pengalaman lebih dari 35 tahun di industri penerbangan, JAS telah membangun reputasi yang kokoh sebagai mitra strategis bagi maskapai penerbangan internasional maupun domestik di berbagai bandara besar di Indonesia.

Layanan utama yang disediakan oleh PT JAS mencakup penanganan darat (ground handling), penanganan kargo (cargo handling), layanan ruang tunggu premium (premium lounge), dukungan penerbangan (flight support), serta pelatihan profesional melalui JAS Academy. Layanan penanganan darat meliputi seluruh proses mulai dari check-in penumpang, pengawalan penumpang VIP, pengisian bahan bakar, pembersihan kabin, pemanduan pesawat (marshalling), hingga mendorong pesawat mundur dari gerbang (pushback). Layanan ini berperan penting dalam memastikan transisi antar penerbangan berjalan cepat, aman, dan efisien.

Sebagai bentuk komitmen terhadap pengembangan sumber daya manusia dan profesionalisme di industri aviasi, JAS mendirikan JAS Academy pada tahun 2011 di bawah naungan JAS Learning Center. Akademi ini berfokus pada pendidikan dan pelatihan di bidang penanganan darat dan kargo udara, untuk

menyiapkan tenaga kerja yang terampil, profesional, serta mengutamakan keselamatan dan keamanan penerbangan. Saat ini, JAS Academy hadir di berbagai kota strategis seperti Jakarta, Denpasar, Surabaya, dan Medan, dengan tenaga pengajar yang terdiri dari praktisi berpengalaman di bidangnya. Visi akademi ini adalah menjadi lembaga pelatihan terbaik di bidangnya, dengan misi menyelenggarakan pelatihan yang relevan dan berkualitas tinggi sesuai kebutuhan industri penerbangan.

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut merupakan visi dan misi dari PT Jasa Angkasa Semesta Tbk.: Visi PT Jasa Angkasa Semesta Tbk. adalah:

Visi Perusahaan

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

Misi Perusahaan

“To Provide Service Excellence through Professionalism and Innovation”

2.1.3 Nilai-Nilai Perusahaan

PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) merumuskan CAS Value sebagai nilai – nilai inti perusahaan, diantaranya adalah:

Customer Centric menempatkan kepuasan dan kebutuhan pelanggan sebagai prioritas utama, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) selalu peduli dan berupaya memahami kebutuhan pelanggan untuk merancang solusi layanan yang tepat

Always Achieving, Semangat Always Achieving mendorong seluruh tim untuk menjadi yang terbaik di industri penerbangan melalui inovasi berkelanjutan dan berkualitas, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) selalu berusaha memenuhi ekseptasi layanan dengan menjaga kualitas tinggi dan menginvestasikan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai asset utama

Serving Sincerely, nilai ini menegaskan budaya profesionalisme dan integritas dalam bekerja, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) selalu menghargai dan menghormati setiap pelanggan, staff dan karyawan, serta menerapkan prinsip

pendekatan yang menghargai kompetensi dan kontribusi karyawan. Seluruh nilai inti tersebut diterapkan dalam budaya perusahaan untuk memastikan konsistensi pelayanan yang prima di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).

2.1.4 Budaya Kerja Perusahaan PT JAS Angkasa Semesta

Budaya kerja di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) berakar pada profesionalisme, disiplin tinggi dan keselamatan. PT. Jasa Angkasa Semesta menerapkan filosofi “Safety First” dengan standar keselamatan dan kepatuhan tertinggi dalam setiap proses layanan bandara. Komitmen ini tercermin melalui protokol keselamatan yang ketat, pelatihan berkelanjutan bagi karyawan, dan kepatuhan penuh terhadap regulasi serta praktik terbaik industri. Dedikasi dari tim PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) terhadap keselamatan terbukti melalui penghargaan CGK Safety Award 2025 sebagai Best Ground Handling di Indonesia, yang menegaskan kegigihan tim dalam menjaga standar operasional keamanan.

Di samping aspek teknis, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) menumbuhkan etos kerja saling menghormati dan integritas tinggi sesuai nilai *Serving Sincerely* sehingga setiap karyawan bekerja dengan disiplin dan tanggung jawab secara profesional ketika melayani penumpang dan maskapai. Pengembangan kompetensi SDM juga menjadi perhatian utama, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) secara aktif memberikan pelatihan dan sertifikasi agar karyawan selalu siap mendukung keselamatan dan efisiensi layanan. Dengan budaya kerja yang profesional ini, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) mempertahankan lingkungan kerja berkinerja tinggi dan solid.

2.1.5 Strategi Usaha

1. Strategi Pemasaran dan Pengembangan Layanan

Pemasaran Digital dan Branding PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) mengoptimalkan situs web dan platform digital untuk mengenalkan dan mempromosikan layanan seperti pelayanan kepada penumpang, kargo, lounge, serta sertifikasi kualitas perusahaan. Aktif dalam media digital membantu meningkatkan kualitas perusahaan. Publikasi prestasi PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) turut digunakan dalam strategi pemasaran untuk menegaskan reputasi PT. Jasa Angkasa Strategi Semesta (JAS) sebagai ground handling yang terkemuka.

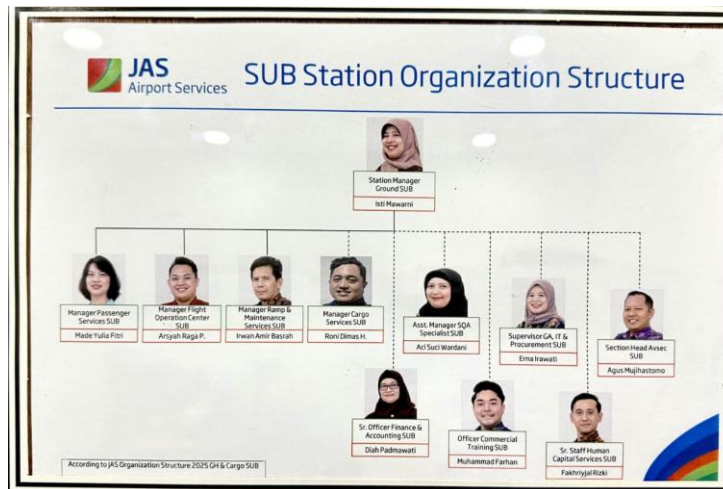
Meningkatkan Layanan Premium, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) mengembangkan layanan tambahan untuk segmen premium dan korporat Contohnya, perluasan lounge penumpang: pada bulan Desember 2023 PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) meresmikan perluasan dan rebranding Tujuwan Lounge di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, menggantikan premier lounge untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan VIP. Layanan concierge bandara (PRIVIA Airport Concierge) juga dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Inovasi teknologi dan berkelanjutan, PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) menerapkan inovasi teknologi dan berkelanjutan sebagai keunggulan kompetitifnya. Contohnya adalah peluncuran Belt Conveyor Loader (BCL) hybrid pertama di Bandara Soekarno-Hatta pada bulan April 2025. Inovasi ini menunjukkan komitmen PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) dalam hal pengurangan emisi karbon dan transisi ke peralatan berdaya listrik, sekaligus meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas operasional. Komitmen terhadap inovasi juga tercermin dalam implementasi sistem modernisasi operasional dan digitalisasi layanan sejalan strategi induk CAS group.

Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui JAS Academy JAS Academy didirikan dengan tujuan untuk menciptakan sumber daya manusia yang profesional, adaptif, dan berintegritas tinggi. JAS Academy berperan dalam memberikan pelatihan terarah agar setiap individu memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) serta standar keselamatan dan pelayanan di industri penerbangan.

2.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki sebuah struktur organisasi yang berguna untuk memudahkan dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang ada.



Gambar 2.1.2 1 Struktur Organisasi Perusahaan PT JAS

2.1.7 Data Umum- Profile Perusahaan

Nama Perusahaan	: PT. Jasa Angkasa Semesta
Jenis Perusahaan	: Perseroan Terbatas (Tbk-Terbuka, Menurut beberapa sumber)
Didirikan	: 8 Juni 1984
Kantor Pusat Resmi	: Jakarta Timur, DKI Jakarta
Kantor Operasional	: Tangerang, Banten
Bidang Usaha Utama	: Jasa Pendukung Operasional bandara (Airport Services)
Layanan Utama	: Ground Handling, Cargo Handling, Lounge Services (Layanan Ruang Tunggu), Airport Special Assistance, Flight Support, Pelatihan Komersial (JAS Academy)

Tabel 1: Data Umum Profile Perusahaan

2.1.8 Sejarah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya



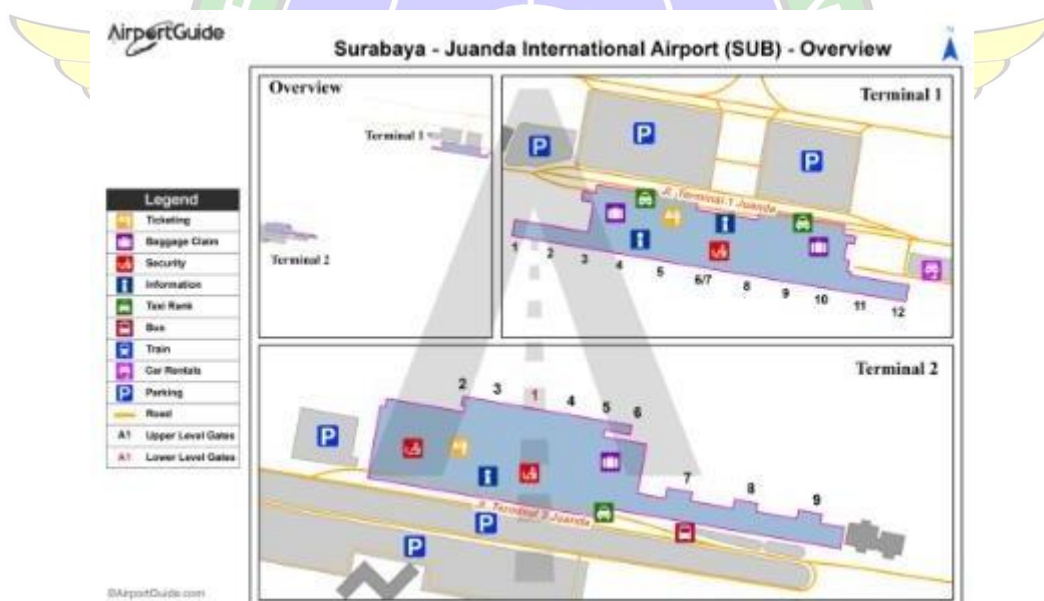
Gambar 2.1.2.2 1Bandara Udara Internasional T2

Bandar Udara Internasional Juanda (IATA: SUB, ICAO: WARR) adalah sebuah bandar udara internasional yang terletak di Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia. Kini bandara ini menjadi bandara tersibuk ketiga di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta di Jakarta dan Bandara Ngurah Rai di Denpasar. Bandara ini terletak sekitar 12 km dari pusat Kota Surabaya dan melayani wilayah Surabaya. Bandar Udara Internasional Juanda dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I. Nama bandara ini diambil dari nama Djuanda Kartawijaya, perdana menteri Indonesia terakhir yang menyarankan pengembangan bandara ini.

Bandar udara ini dibuka pada tanggal 7 Februari 1964 sebagai pangkalan udara angkatan laut Indonesia. Bandara ini menggantikan bandara sebelumnya di Morokrembangan dekat pelabuhan Surabaya. Pada awalnya bandara ini digunakan sebagai pangkalan Armada Ilyushin Il-28 dan Fairey Gannet milik TNI Angkatan Laut. Dalam perkembangannya, bandara ini digunakan untuk penerbangan sipil. Sejak Januari 1985 pengoperasian bandara ini ditangani oleh PT Angkasa Pura I. Pada tanggal 28 Desember 1990 Bandara Juanda memperoleh status bandarainternasional setelah dibukanya terminal internasional. Sebelumnya, sejak Desember 1987 bandara ini melayani penerbangan ke Singapura, Kuala Lumpur, Hongkong, Taipei, dan Mani

Bandar Udara Internasional Juanda memiliki dua terminal, yaitu terminal 1 dan terminal 2. Bangunan terminal 1 merupakan terminal yang digunakan untuk penerbangan domestik. Terminal 1 merupakan terminal yang baru dibuka pada bulan Oktober 2006. Bangunan ini memiliki kapasitas 8 juta penumpang per tahun. Pada terminal satu ini terdapat 13 garbarata. Maskapai yang beroperasi pada terminal 1, yaitu Garuda Indonesia, Air Asia, Pelita Air, Citilink Indonesia, Batik Air, Lion Air, Super Air Jet, Sriwijaya Air, Wings Air, AIRFAST Indonesia, Susi Air, Pegasus Air Services, dan NAM Air.

Terminal 2 merupakan terminal yang dibangun dengan merobohkan bangunan terminal lama. Terminal 2 dibuka pada 14 Februari 2014. Terminal 2 dapat menampung kapasitas 6 juta penumpang per tahun. Terminal 2 digunakan untuk penerbangan internasional. Maskapai yang beroperasi pada terminal 2, yaitu Garuda Indonesia, Singapore Airline, Citilink Indonesia, Malaysia Airlines, Scoot Air, Cathay Pasific, Batik Air, dll.



Gambar 2.1.2.2.2 1 Overview Bandar Udara Internasional Juanda

BAB III

TINJAUAN TEORI

3.1 Teori-Teori Penunjang

3.1.1 Pasasi

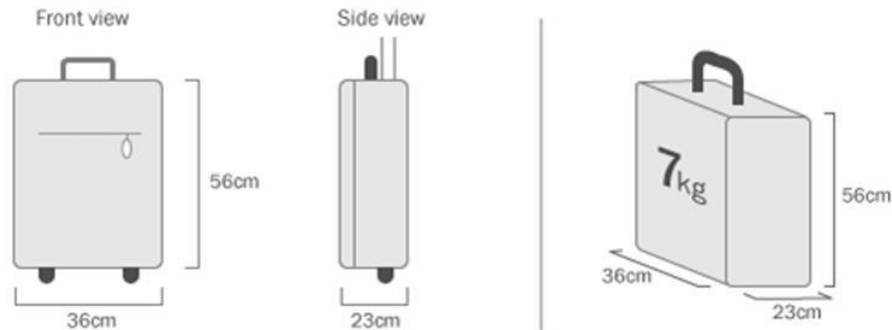
Pasasi merupakan bagian dari layanan ground handling yang bertanggung jawab atas pelayanan semua kegiatan penumpang sejak mereka tiba di bandara hingga proses keberangkatan dan kedatangan selesai. Layanan ini mencakup berbagai aspek, seperti layanan kedatangan mulai dari proses check-in, boarding, pelayanan di ruang tunggu, hingga bantuan bagi penumpang berkebutuhan khusus, dan layanan pada terminal kedatangan meliputi baggage claim area dan lost and found.

Pasasi bandar udara atau ground staff adalah profesi dalam dunia penerbangan yang juga disebut sebagai pramugari/pramugara darat. Staff pasasi bandara akan bertugas di bandara dan melayani semua kegiatan yang terjadi di bandaramulai dari sebelum keberangkatan hingga kedatangan (Sativa Wahyu, 2021). Selain itu masih banyak lagi tugas dari staf pasasi bandara antara lain :

- Ticketing staff
- Check-in counter
- Boarding Gate
- Transfer desk
- Lost and found
- Costumer relation officer
- Service

Menurut ICAO (International Civil Aviation Organization), passenger services merupakan salah satu elemen penting dalam sistem pelayanan bandara yang mendukung kelancaran, kenyamanan, dan keamanan perjalanan udara.

3.2 Bagasi atau Baggage



Gambar 3.2 1 Ketentuan bagasi Kabin

Bagasi merupakan segala bentuk barang bawaan yang dibawa oleh seorang penumpang selama melakukan perjalanan, baik dengan kendaraan pribadi maupun transportasi umum. Secara konsep, bagasi mewakili kebutuhan pribadi yang diperlukan di tempat tujuan, seperti pakaian, keperluan mandi, dokumen, atau barang-barang berharga. Dalam konteks perjalanan udara, kereta api, atau bus, bagasi sering kali dibedakan menjadi dua jenis, yaitu bagasi kabin yang dibawa ke dalam ruang penumpang dan bagasi tercatat yang disimpan di ruang kargo khusus. Fungsi utama bagasi adalah memastikan kenyamanan dan kelangsungan perjalanan seseorang dengan membawa segala keperluan yang tidak tersedia di lokasi tiba.

Penumpang Kelas Ekonomi diperbolehkan membawa barang bawaan hingga seberat 7 kg dengan dimensi 56 cm x 36 cm x 23 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat A-320) dan 41 cm x 34 cm x 17 cm (Untuk penerbangan dengan pesawat ATR) di kabin Citilink. Berat barang bawaan di kabin tidak boleh melebihi 7 kg. Tas beroda boleh dibawa ke kabin asalkan dimensinya sama atau kurang dari dimensi yang tertera di atas.

Untuk bagasi tercatat, setelah bagasi diserahkan kepada kami untuk dititipkan, kami akan menerbitkan Tanda Pengenal Bagasi untuk setiap Bagasi Tercatat. Nama Anda atau tanda pengenalan pribadi lainnya yang ditempelkan padanya harus terdapat pada Bagasi Tercatat. Adalah tanggung jawab Anda untuk memastikan bahwa Bagasi Anda diberikan label secara cukup dan benar untuk tujuan identifikasi. Jika bagasi Anda tidak memiliki nama, inisial atau pengenalan pribadi lainnya, Anda harus

menempelkan identifikasi tersebut pada Bagasi sebelum penerimaan. Bagasi Tercatat akan diangkut pada pesawat udara yang sama dengan Anda kecuali kami memutuskan bahwa hal ini tidak dapat dilakukan, di mana kami akan mengangkutnya pada penerbangan lain di mana ruang tersedia. Jika Bagasi Tercatat Anda diangkut pada penerbangan berikutnya kami akan mengirimkannya kepada Anda dalam jangka waktu yang patut dari ketibaan penerbangan tersebut, kecuali hukum yang berlaku mewajibkan Anda untuk hadir untuk pemberesan bea cukai.

Kami menyediakan fasilitas Bagasi Tercatat seberat 20kg secara cuma-cuma. Untuk berat yang melebihi 20kg akan dikenakan biaya pada tarif yang dinyatakan pada Daftar Biaya dan dalam cara yang ditetapkan dalam Peraturan Pengangkut. Tidak ada fasilitas bagasi untuk bayi yang tidak menempati tempat duduk, meskipun kereta bayi akan diangkut tanpa dikenakan biaya.

Penumpang tidak diperkenankan untuk menggunakan Bagasi Tercatat milik penumpang lainnya yang tidak dipergunakan kecuali bepergian pada Rencana Perjalanan yang sama. Para Penumpang yang melakukan pemesanan dalam Rencana Perjalanan yang sama dengan mereka yang tidak bepergian tidak dapat mengalihkan berat Bagasi Tercatat yang tidak digunakan kepada (para) penumpang yang bepergian dalam Rencana Perjalanan yang sama.

Untuk alasan kesehatan dan keselamatan Pengangkut tidak akan menerima barang perorangan melebihi 32kg dan dengan dimensi gabungan lebih dari ketinggian 81cm, lebar 119cm dan kedalaman 119cm. Batasan berat ini tidak berlaku untuk peralatan mobilitas.

Peralatan olahraga dapat dibawa dalam tempat barang di pesawat udara setelah pembayaran biaya yang ditetapkan pada Daftar Biaya dan atas risiko Anda sendiri. Oleh karenanya, Anda disarankan untuk membeli asuransi yang diperlukan untuk barang-barang tersebut. Alat-alat musik yang melebihi dimensi Bagasi Kabin (dengan ketentuan masih berada dalam batas 20kg) dapat dibawa ke atas kabin jika tempat duduk untuk peralatan musik tersebut telah dibeli dan biaya perjalanan yang sesuai telah dibayarkan. Dimensi maksimal dari instrumen tersebut tidak dapat melebihi

ketinggian 100cm, lebar 50cm dan kedalaman 40cm. Tidak ada fasilitas bagasi terkait dengan pembelian tempat duduk



BAB IV

PELAKSANAAN OJT

4.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Selama pelaksanaan kegiatan On The Job Training (OJT) di PT Jasa Angkasa Semesta (JAS), penulis melaksanakan berbagai kegiatan di beberapa unit operasional. Penulis mengamati secara langsung proses kerja di masing-masing unit, berpartisipasi dalam pelaksanaan tugas harian, serta melakukan wawancara dan diskusi dengan personel terkait untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai prosedur operasional, tantangan yang dihadapi, dan kontribusi setiap unit terhadap keseluruhan sistem operasional bandara. Unit Kerja yang ada di PT Jasa Angkasa Semesta meliputi:

4.2 Pasasi atau Ground Handling

Ground Handling merupakan serangkaian aktivitas yang meliputi penanganan pesawat, penumpang, barang, dan kargo selama pesawat berada di darat, dimulai sejak pesawat mendarat (landing) hingga kembali melakukan lepas landas (take off), dan seluruh proses tersebut dijalankan berdasarkan prosedur serta ketentuan operasional yang telah ditetapkan. Petugas pasasi atau Ground Handling memiliki peran penting dalam memberikan berbagai bentuk pelayanan di bandara yang berkaitan dengan kebutuhan penumpang, baik sebelum keberangkatan maupun saat proses kedatangan. Dalam pelaksanaan On The Job Training (OJT), kami berkesempatan untuk terlibat dalam sejumlah sektor pelayanan, termasuk salah satunya bagian Lost and Found, sehingga dapat memahami secara langsung bagaimana alur penanganan dan pelayanan dilakukan di unit tersebut.

4.3 Check-in Counter

Check-in Counter merupakan lokasi pelayanan pertama yang diakses penumpang sebelum memasuki tahapan keberangkatan di Bandara Internasional. Pada area ini, petugas bertanggung jawab melakukan verifikasi identitas penumpang, mencetak boarding pass, menimbang serta memberi label pada bagasi, dan memastikan seluruh dokumen perjalanan sesuai dengan ketentuan maskapai maupun peraturan penerbangan

yang berlaku. Selain itu, Check-in Counter juga menjadi pusat informasi bagi penumpang untuk menanyakan jadwal penerbangan, mengajukan layanan khusus, hingga menyelesaikan berbagai kendala yang mungkin timbul sebelum menuju proses boarding. Selama menjalani On The Job Training (OJT), kami melakukan pengamatan langsung dan turut terlibat dalam sejumlah kegiatan operasional di bagian Check-in Counter, sehingga memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai alur pelayanan, pola koordinasi antar petugas, serta dinamika dan tantangan yang dihadapi dalam proses check-in penumpang di lingkungan Bandara Internasional.

4.4 Lost and Found (LL)

Lost and Found (LL) adalah unit yang bertugas mengelola laporan kehilangan maupun penemuan barang milik penumpang di area bandara, baik pada terminal keberangkatan maupun kedatangan. Unit ini berperan memastikan setiap barang yang tertinggal atau dilaporkan hilang ditangani sesuai prosedur, mulai dari pencatatan, pengecekan identitas pemilik, penyimpanan barang temuan, hingga proses pengembalian kepada pemilik yang berhak. Selama kegiatan On The Job Training (OJT), kami berkesempatan untuk mengamati dan terlibat dalam proses kerja di bagian Lost and Found, sehingga dapat memahami secara langsung alur penanganan barang, bentuk koordinasi antar petugas, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam operasional sehari-hari.

4.5 Boarding Gate

Di bagian ini, petugas pasasi punya tugas mencatat dan mengecek lagi penumpang yang mau naik ke pesawat. Di area boarding gate, identitas penumpang dicek ulang dan dicocokkan dengan nama di boarding pass. Tujuan pengecekan ini untuk profiling penumpang dan memastikan identitasnya benar, supaya tidak ada penumpang tanpa tiket atau yang pakai tiket orang lain bisa ikut terbang.

Setelah pengecekan identitas selesai, petugas akan mempersiapkan penumpang untuk naik ke pesawat. Caranya dengan menghitung jumlah penumpang yang akan boarding, biasanya dengan merobek bagian bawah boarding pass atau mencatat nomor urut penumpang (sequence number) secara manual. Data ini nanti dicocokkan dengan

data di sistem *check-in* untuk memastikan jumlah penumpang di pesawat sama dengan data manifest. Proses ini penting supaya tidak ada penumpang lebih atau kurang tanpa ketahuan, dan hanya penumpang yang sah saja yang naik pesawat.

Selain itu, petugas di boarding gate juga punya tugas lain seperti memastikan tidak ada bagasi yang ketinggalan (*sweeping baggage*), membantu penumpang yang pakai kursi roda untuk naik ke pesawat, menjemput penumpang berkebutuhan khusus dari dalam pesawat, dan membantu mengarahkan penumpang ke pintu pesawat atau ke pintu keluar bandara.

4.6 Jadwal

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) dilakukan selama dua bulan, mulai dari 08 Oktober 2025 sampai dengan 03 Desember 2025 di PT Citilink PT JAS Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Selama kegiatan *On the Job Training* (OJT) berlangsung, taruna dibimbing oleh Supervisor.

whatsapp - Mercari

WhatsApp

ROSTER OJT TERMINAL - Google

https://docs.google.com/spreadsheets/dt/5H1JdyK93km-yHlE-OSfLICed4y2Epa/edit?gid=1146902396&gid=1146902396

Partilhar

ROSTER OJT TERMINAL

Ficheiro Editor Ver Recently Favoritos Dados Ferramentas Ajuda

Apenas visualização

NOV25

OCT25

SEP25

ROSTER OJT OCT 2025

AIRLINES

NO	BATCH	HICK NAME	NAME	PAS EXP	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
					WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI
3		GRACE	GRECIA AYUMA PUTRI	24Nov25																								
4	24	PERBY	HUREL PERBANTI C H	24Nov25																								
5		NAWANG	NAWANG WULAN WIRNEGORO	19Nov25																								
6		LINA	LINA FAISAH	19Nov25																								
7		ARIA	SEPTIANA RIZKI SULISTIANI	19Nov25																								
8		PUTRI	PUTRI MUTIARA	19Nov25																								
9		DWI	DWI ANAPAH HUREL HAJJ	19Nov25																								
10		DARRYL	MOCH DARRYL AKBAR A	19Nov25																								
11		RASYA	RASYA HANDELUP PUTRA H	19Nov25																								
12		DEPIA	DEPIA HANDEY	19Nov25																								
13	25	BIKA	BIKA MAIRI SUMAH	19Nov25																								
14		PUTRI	INDRIYANI PUTRI B	03Nov25																								
15		AJENG	AJENG ARISTATYA	03Jan26																								
16		ESTELA	ESTELA C L ALVES	03Nov25																								
17		ZENIVA	ZENIVA SQUARES	04Nov25																								
18		ADINI	ULUS ADINI	04Nov25																								
19		DIDI	FREDILIA DS	03Nov25																								
20		YUDHS	YUDHS TIRA RAKI S	04Nov25																								
21		TARA	AUR RAMADHAN ABYANTARA	04Nov25																								
22		FARREL	M ADRIAN FARREL	04Nov25																								
23		FAJUR	WANTY FAJUR	04Nov25																								
24		FARHS	FARHS RAHMAN	04Nov25																								
25		ABY	MOCH ABY DARMA S	04Nov25																								

Nov 25

Oct 25

Sep 25

ROSTER OJT OCT 2025

Gambar 3.2.2. 1Jadwal Pelaksanaan On The Job Training

4.7 Permasalahan

Selama pelaksanaan *On the Job Training* mulai dari tanggal 08 Oktober 2025 hingga 03 Desember 2025, penulis menemukan permasalahan, terkait bagasi penumpang yang melebihi batas kabin yang di bawah masuk ke dalam pesawat, Salah satu contohnya Pada saat *on duty* hari Rabu 29 Oktober 2025 menemukan Selama melaksanakan On-the-Job Training (OJT) di PT. Jas Angkasa Semesta Bandara

Internasional Juanda, penulis mengamati bahwa salah satu tantangan operasional yang signifikan di area *gate* adalah tingginya tingkat ketidakpatuhan (*non-compliance*) penumpang terhadap aturan berat bagasi kabin. Fenomena ini sering terjadi tepat sebelum proses boarding, dimana penumpang membawa bagasi kabin yang jelas-jelas melebihi batas berat yang telah ditetapkan 7 kg, baik oleh maskapai maupun regulasi keselamatan penerbangan. Insiden ini tidak hanya menimbulkan antrian dan penundaan (*delay*) pada jadwal boarding yang telah ditentukan, tetapi juga sering memicu ketegangan dan konflik verbal antara penumpang dengan petugas *ground handling*. Akar permasalahannya bersifat multi dimensi, antara lain: kurangnya pemahaman penumpang mengenai pentingnya aturan tersebut bagi *load distribution* dan keselamatan penerbangan, komunikasi informasi yang belum optimal dari maskapai kepada penumpang sejak awal, serta ketidakkonsistenan dalam penegakan aturan di *gate* yang kadang disebabkan oleh desakan waktu atau untuk menghindari konflik yang lebih besar. Dampaknya, selain berpotensi mengganggu *safety* dan ketepatan waktu (*on-time performance*), juga dapat mencoreng pengalaman pelanggan (*customer experience*) dan citra PT. Jas Angkasa Semesta sebagai penyedia jasa yang profesional.



Gambar 3.2.2.2 Gambar bagasinya penumpang yang melebihi berat batas ketentuan kabin 7kg

Berdasarkan Gambar 3.2.2.2 terdapat tas hitam melebihi kapasitas 7kg menunjukkan bahwa terdapat seorang penumpang terlihat membawa satu buah bagasi kabin yang, berdasarkan alat timbang digital, menunjukkan kelebihan berat, yaitu 8.4 kg, melebihi batas maksimum yang ditetapkan (umumnya 7 kg).

Ketika petugas meminta penumpang untuk menyesuaikan berat bagasi atau memindahkannya ke bagasi terdaftar, penumpang tersebut memberikan argumen bahwa barang-barang di dalam tas kabin tersebut akan dibutuhkan segera di dalam pesawat.

Tanggapan dan argumen penumpang tersebut, meskipun disampaikan sebagai alasan kebutuhan pribadi, tidak dapat mengakomodasi kebijakan maskapai mengenai batas berat dan dimensi bagasi kabin demi keselamatan dan kenyamanan penerbangan.



Gambar 3.2.2.3 Bagasinya penumpang yang melebihi batas kabin 7kg

Berdasarkan Gambar 3.2.2.3 terdapat seorang penumpang terlihat membawa dua buah tas jinjing (carry-on bags) dan satu buah kotak kemasan barang (diduga berisi makanan/minuman) yang kesemuanya ditempatkan di conveyor belt bagasi terdaftar.

Tas-tas dan kotak tersebut secara keseluruhan atau salah satu di antaranya berpotensi melebihi batas berat atau dimensi untuk bagasi kabin (umumnya 7 kg). Saat petugas meminta penyesuaian, penumpang mengajukan keberatan dengan alasan bahwa barang bawaan berupa makanan tersebut dikhawatirkan akan rusak, hancur, atau pecah jika diletakkan di dalam bagasi terdaftar (checked baggage).



Gambar 3.2.2.4 Bagasinya penumpang yang lebih batas kabin 7kg

Berdasarkan Gambar 3.2.2.4 Seorang penumpang ingin membawa tas golf ke kabin dengan alasan takut rusak di mana penumpang bersikeras tas golf ini ke kabin pesawat dengan alasan kekhawatiran kerusakan pada stik golf jika dimasukkan ke bagasi terdaftar (checked baggage).

Dikarenakan adanya regulasi yang melarang pengambilan dokumentasi di area Security Check Point (SCP), penulis bisa ambil dokumentasi visual untuk laporan ini diambil di konter check-in.

Untuk mematuhi prosedur keamanan dan larangan pengambilan gambar di Security Check Point (SCP), pengambilan dokumentasi visual dialihkan dan dilaksanakan di konter check-in.

4.8 Penyelesaian Masalah

Dari permasalahan yang ada, dapat dilakukan penyelesaian masalah antara lain penulis dan wawancara dengan staff karyawan PT. JAS, yaitu: Berdasarkan analisis mendalam selama pelaksanaan On-the-Job Training, dapat dirumuskan beberapa solusi strategis untuk mengatasi permasalahan ketidakpatuhan penumpang terhadap aturan berat bagasi kabin.

1.Implementasi Sosialisasi Proaktif dan Humanis: Menempatkan timbangan bagasi portabel dan poster informatif yang menarik di area gate sebelum boarding,

dilengkapi dengan pengumuman lisan. Poster menggunakan visual yang mudah dipahami dengan tulisan seperti "Cek Berat Bagasi Kabinmu di Sini - Gratis!". Pendekatan ini memungkinkan penumpang memverifikasi dan menyesuaikan bagasi secara mandiri, mengurangi konfrontasi, dan meningkatkan kooperasi.

2. Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) yang Konsisten: Membuat dan menerapkan SOP sederhana dan jelas sebagai panduan bagi seluruh petugas di semua gerai dan shift. SOP menguraikan alur tindakan terstruktur, mulai dari cara menginformasikan kelebihan berat bagasi dengan sopan, menawarkan opsi solusi (seperti menggabungkan barang atau memproses bagasi tercatat), hingga mekanisme eskalsasi ke supervisor jika penumpang menolak bekerja sama.

3. Peningkatan Kapasitas Petugas melalui Pelatihan Komunikasi dan Service Recovery: Menyelenggarakan program pelatihan atau briefing rutin yang berfokus pada teknik komunikasi tegas namun empatik dan service recovery. Petugas dilatih menggunakan kata ganti "kita"/"kami", aktif mendengarkan, menyampaikan empati, serta menawarkan solusi dengan kalimat berorientasi bantuan untuk mengubah situasi konflik menjadi pengalaman pelayanan yang positif.

Berdasarkan wawancara yang saya lakukan dengan salah satu staf di area boarding gate, dapat diidentifikasi bahwa ketidakpatuhan penumpang terhadap aturan berat bagasi kabin merupakan tantangan operasional yang signifikan. Pengalaman di lapangan, solusi untuk mengatasi masalah bagasi kabin berlebih di area gate dapat diimplementasikan melalui tiga pendekatan utama yaitu:

1. **Pendekatan Preventif:** Menempatkan timbangan bagasi portabel dan poster informatif yang eye-catching di area sebelum boarding, dilengkapi dengan pengumuman lisan berkala. Ini memungkinkan penumpang memverifikasi dan menyesuaikan bagasi secara mandiri untuk mengurangi potensi konfrontasi.
2. **Penerapan SOP yang Konsisten:** Menerapkan Standard Operating Procedure (SOP) yang konsisten bagi semua petugas dalam menangani bagasi berlebih, mencakup cara menyampaikan informasi, menawarkan solusi (penggabungan

barang atau bagasi tempel), dan mekanisme eskalsasi ke supervisor jika diperlukan.

3. **Peningkatan Kapasitas Petugas:** Melaksanakan pelatihan komunikasi efektif dan service recovery bagi petugas, dengan fokus pada pendekatan empati menggunakan kata ganti "kita" dan teknik penyampaian solusi yang berorientasi pada bantuan.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pelaksanaan On the Job Training (OJT) di PT JAS Indonesia Juanda Surabaya yang berlangsung dari tanggal 08 Oktober hingga 03 Desember 2025 telah memberikan pengalaman berharga dan wawasan langsung bagi penulis dalam memahami proses pelayanan penumpang di lingkungan bandar udara, khususnya terkait prosedur izin terbang bagi penumpang dengan kondisi medis tertentu.

Dalam pelaksanaannya, penulis berkesempatan untuk belajar di beberapa unit kerja seperti check-in counter, boarding gate, lost luggage, dan customer service Lost and Found. Melalui keterlibatan langsung tersebut, penulis memperoleh pemahaman mengenai pentingnya edukasi kepada penumpang tentang persyaratan dan ketentuan izin terbang, terutama bagi penumpang dengan kondisi yang memerlukan perhatian medis, termasuk penyakit menular.

Prosedur yang telah diterapkan oleh PT JAS Indonesia, seperti keharusan membawa surat keterangan layak terbang dan formulir MEDIF, merupakan bentuk komitmen dalam menjaga keselamatan, kesehatan, dan kenyamanan seluruh penumpang dan awak pesawat selama proses penerbangan berlangsung. Upaya pelayanan yang diberikan selama ini sudah berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kegiatan OJT ini tidak hanya memperkuat keterampilan teknis, tetapi juga mengasah kemampuan komunikasi, pemecahan masalah, dan tanggung jawab dalam lingkungan kerja profesional. Pengalaman tersebut menjadi bekal penting bagi penulis dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja secara nyata di bidang transportasi udara.

5.2 Saran

A. SARAN UNTUK PT. JAS ANGKASA SEMESTA

Berdasarkan observasi selama On the Job Training, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh PT JAS untuk meningkatkan penanganan *non-compliance* bagasi kabin:

1. **Optimalkan Sosialisasi Preventif dan Multi-Saluran** dengan memasang display digital di gate, membuat video animasi edukatif, dan berkolaborasi dengan maskapai untuk mengingatkan penumpang sejak awal melalui email check-in dan aplikasi. Ini membangun kesadaran dan ekspektasi sebelum penumpang tiba di gate.
2. **Terapkan dan Sosialisasikan SOP yang Terstandarisasi** secara menyeluruh ke semua petugas dan shift. SOP harus jelas, menuntun petugas dari cara memberi informasi yang sopan, menawarkan solusi (gabung bagasi atau bagasi tercatat), hingga eskalsasi ke supervisor, guna menciptakan konsistensi dan keadilan.
3. **Tingkatkan Kapasitas Petugas melalui Pelatihan Komunikasi dan Service Recovery** yang praktis, berfokus pada teknik komunikasi empatik dan tegas, serta kemampuan menawarkan solusi yang berorientasi pada bantuan untuk meredakan konflik dan menjaga customer experience.
4. **Buat Sistem Apresiasi untuk Kepatuhan** dengan memberikan pengakuan sederhana seperti prioritas boarding atau stiker apresiasi kepada penumpang yang mematuhi aturan. Pendekatan positif ini dapat menjadi insentif dan meningkatkan persepsi terhadap aturan.
5. **Bangun Sistem Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan** dengan secara berkala mengumpulkan umpan balik dari petugas dan penumpang. Data ini vital untuk mengukur efektivitas solusi, mengidentifikasi kendala baru, dan melakukan penyesuaian strategi agar solusi tetap relevan dan efektif.

B. SARAN UNTUK PROGRAM STUDI (PRODI)

1. **Kolaborasi Lebih Erat dengan Industri untuk Pembaruan Kurikulum**
PRODI dapat menjalin kemitraan lebih intens dengan perusahaan seperti PT JAS untuk mendapatkan masukan terkait kompetensi yang dibutuhkan di industri. Hal ini dapat membantu menyesuaikan kurikulum dengan perkembangan terbaru di dunia penerbangan.
2. **Penyelarasan Metode Evaluasi OJT dengan Kompetensi yang Diukur**
Disarankan untuk menyusun instrumen penilaian OJT yang tidak hanya menilai kehadiran dan laporan, tetapi juga kompetensi teknis dan non-teknis seperti kemampuan beradaptasi, kerja tim, dan penyelesaian masalah di lapangan.
3. **Penguatan Pembelajaran Berbasis Teknologi dan Digital**
Mengingat industri penerbangan semakin mengadopsi teknologi digital, PRODI dapat memperkenalkan taruna pada sistem *check-in* digital, *baggage tracking system*, dan alat timbang digital sebagai bagian dari materi praktik.
4. **Penyediaan Bimbingan Pra-OJT yang Lebih Terstruktur**
Sebelum taruna diterjunkan ke lokasi OJT, disarankan diadakan bimbingan teknis mengenai etika kerja, prosedur keselamatan, dan ekspektasi kinerja di bandara. Hal ini akan meminimalisir kesenjangan antara teori dan praktik.
5. **Evaluasi Berkala Terhadap Lokasi dan Mitra OJT**
PRODI disarankan untuk secara berkala mengevaluasi kualitas pembimbingan dan relevansi lokasi OJT dengan kompetensi yang ingin dicapai, agar pengalaman OJT taruna benar-benar mendukung tujuan pembelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

International Air Transport Association. (2023). IATA Medical Manual: Medical Guidelines for Airline Travel. Montreal: IATA.

International Civil Aviation Organization. (2022). Annex 9 – Facilitation (15th ed.). Montreal: ICAO.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Jakarta.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Jakarta.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 32 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya. Jakarta.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 21 Tahun 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya. Jakarta.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Jakarta.

Notoatmodjo, S. (2003). Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.

PT Jasa Angkasa Semesta. (2025). Company Profile dan Layanan Ground Handling. Jakarta: PT Jasa Angkasa Semesta Tbk.

Wahyu, S. (2021). Tugas dan Tanggung Jawab Staf Pasasi Bandara. (Tidak Diterbitkan).

World Health Organization. (2020). Guide to Hygiene and Sanitation in Aviation (3rd ed.). Geneva: WHO Press.

LAMPIRAN



