

**ANALISA TINGKAT PEMAHAMAN PENUMPANG
MENGENAI PROSEDUR KEDATANGAN PENERBANGAN
INTERNASIONAL DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH
RAI BALI**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 29 September – 29 November 2025**



Oleh:

ELGIA CAKRA ALHAFIZH
NIT. 30623010

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

2025

**ANALISA TINGKAT PEMAHAMAN PENUMPANG
MENGENAI PROSEDUR KEDATANGAN PENERBANGAN
INTERNASIONAL DI BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH
RAI BALI**

**LAPORAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
Tanggal 29 September– 29 November 2025**



Oleh:

ELGIA CAKRA ALHAFIZH
NIT. 30623010

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

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISA TINGKAT PEMAHAMAN PENUMPANG MENGENAI
PROSEDUR KEDATANGAN PENERBANGAN INTERNASIONAL DI
BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI

Oleh:

ELGIA CAKRA ALHAFIZH
NIT. 30622055

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

Disetujui Oleh:

Supervisor


SETIAJI HERMAWAN
NIK. 02001815

Dosen Pembimbing


RIDHO RINALDI, S.E., M.M
NIP.19800522 200012 1 001

Mengetahui,
Section Head Commercial Training
JAS Learning Center
Station Denpasar


RATNA SARI NINGSIH
NIK. 9617009

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan On the Job Training telah dilakukan pengujian didepan Tim Penguji pada tanggal 24 bulan November Tahun 2025 dan telah dinyatakan memenuhi syarat sebagai salah satu komponen penilaian On the Job Training.

Tim Penguji,

Ketua



RATNA SARI NINGSIH
NIP. 9617009

Sekretaris



SETIAJI HERMAWAN
NIK. 02001815

Anggota



RIDHO RINALDI, S.E., M.M
NIP. 19800522 200012 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S. Kom., M. T.
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Sumber kekuatan dan kasih yang setia, berkat penyertaannya, penulis dilindungi, dikuatkan, dan diberi keamanan hingga Laporan *On the Job Training* (OJT) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali 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., M.MT, selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Seluruh dosen dan civitas akademika Pogram Studi D3 Manajemen Transportasi Udara Poltekbang Surabaya.
5. Seluruh karyawan PT Jasa Angkasa Semesta Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali yang telah berbagi ilmunya dan juga memberika bimbingannya selama masa *on the job training*
6. Teman-teman sekelas, atas kebersamaan dan kerjasamanya.
7. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan *On the Job Training* (OJT) ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Laporan *On the Job Training* (OJT) ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun serta semoga Laporan *On the Job Training* (OJT) ini berguna bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Bali, 21 November 2025



ELGIA CAKRA ALHAFIZH



DAFTAR ISI

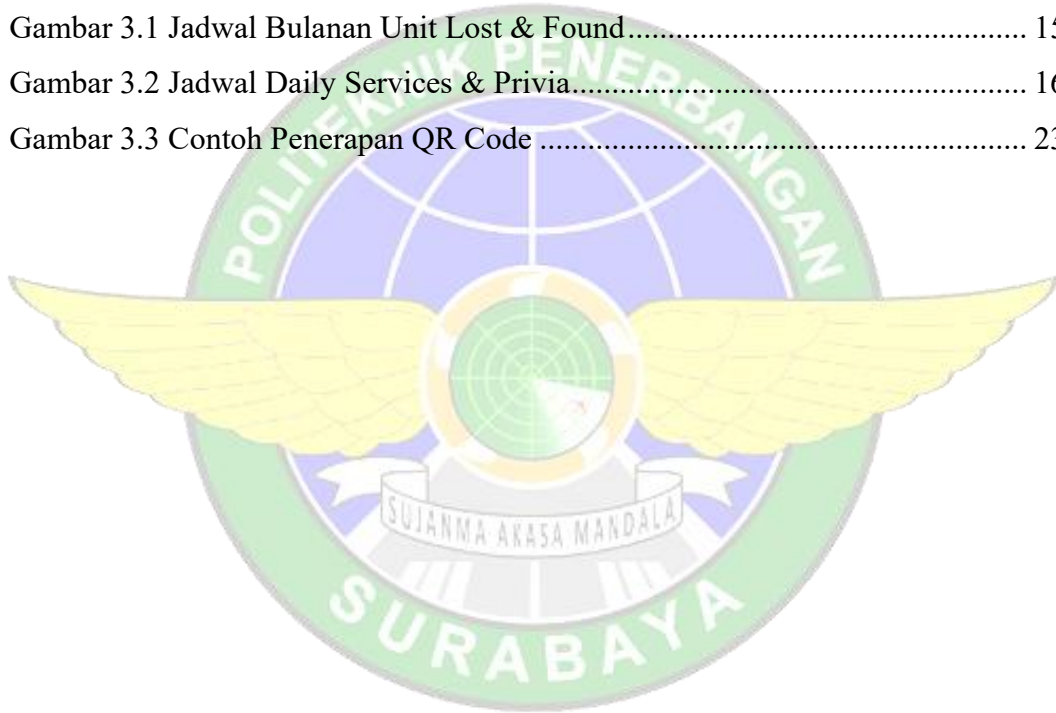
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Manfaat Pelaksanaan On the Job Training (OJT)	2
BAB II PROFIL LOKASI OJT	4
2.1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.....	4
2.2 PT. Jasa Angkasa Semesta	5
2.2.1 Sejarah Singkat	5
2.2.2 Data Umum Perusahaan	7
2.2.3 Logo Perusahaan	7
2.2.4 Visi dan Misi Perusahaan	9
2.2.5 Struktur Organisasi	9
BAB III PELAKSANAAN OJT.....	12
3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT	12
3.1.1 <i>Baggage Handling – Lost & Found</i>	12
3.1.2 <i>Services & Privia</i>	13
3.2 Jadwal Pelaksanaan OJT.....	15
3.3 Tinjauan Teori	17
3.3.1 Terminal Internasional	17
3.3.2 Area Kedatangan Penumpang.....	17

3.3.3 Penumpang	18
3.3.4 Passenger Services.....	20
3.4 Permasalahan	21
3.5 Penyelesaian Permasalahan	22
BAB IV PENUTUP	24
4.1 Kesimpulan	25
4.2 Saran	26
DAFTAR PUSTAKA.....	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Client PT. JAS	6
Gambar 2.2 Logo PT. JAS	8
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Services & Privia DPS	9
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Lost & Found DPS	10
Gambar 3.1 Jadwal Bulanan Unit Lost & Found	15
Gambar 3.2 Jadwal Daily Services & Privia	16
Gambar 3.3 Contoh Penerapan QR Code	23



TABEL

Tabel 2.1 Data Umum Perusahaan	7
--------------------------------------	---



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan lembaga pendidikan tinggi kedinasan di bawah naungan Kementerian Perhubungan yang berperan dalam mencetak sumber daya manusia profesional di bidang penerbangan. Sebagai perguruan tinggi vokasi, Politeknik Penerbangan Surabaya berkomitmen untuk menghasilkan lulusan yang kompeten, berintegritas, dan mampu bersaing di tingkat nasional maupun global. Komitmen tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang berorientasi pada kebutuhan industri penerbangan, serta berlandaskan nilai-nilai Lima Citra Manusia Perhubungan.

Salah satu bentuk penerapan pendidikan vokasi tersebut adalah kegiatan *On the Job Training* (OJT). Kegiatan ini merupakan bagian penting dari kurikulum yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang telah diperoleh di bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata.

Melalui OJT, mahasiswa Program Studi Manajemen Transportasi Udara diharapkan dapat memahami secara langsung proses operasional, sistem manajemen, serta dinamika kerja di lingkungan industri penerbangan. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan membentuk sikap profesional, tanggung jawab, dan kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap lingkungan kerja.

Pelaksanaan *On the Job Training* ini dilaksanakan di lokasi yang telah ditentukan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya yaitu PT JAS (Jasa Angkasa Semesta) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali pada kurun waktu 19 September – 29 November 2025.

On the Job Training merupakan kurikulum yang wajib dilaksanakan oleh semua Mahasiswa untuk melakukan pengukuran terhadap setiap Mahasiswa dalam melaksanakan praktik kerja langsung serta memberikan pengalaman kerja dimana setelah menempuh pendidikan akan dihadapkan dalam lingkungan kerja yang sedemikian rupa. Melalui pelaksanaan *On the Job Training* selama 2 bulan ini

diharapkan para Mahasiswa mampu menerapkan segala aspek ilmu dalam tahapan belajar teori yang dilaksanakan didalam kelas atau laboratorium kemudian dipraktikkan dengan situasi yang sebenarnya di lapangan

Dengan adanya praktik kerja lapangan ini, nantinya diharapkan dapat menerapkan ilmu pengetahuan, mampu mengembangkan daya pikir serta melakukan penalaran dari permasalahan-permasalahan yang kompleks yang dapat timbul dan dihadapi pada saat melaksanakan *On The Job Training*. Dengan melakukan analisa serta mengambil keputusan yang tepat, cepat serta dapat dipertanggungjawabkan dalam melaksanakan tugas pemberian pada layanan transportasi udara.

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

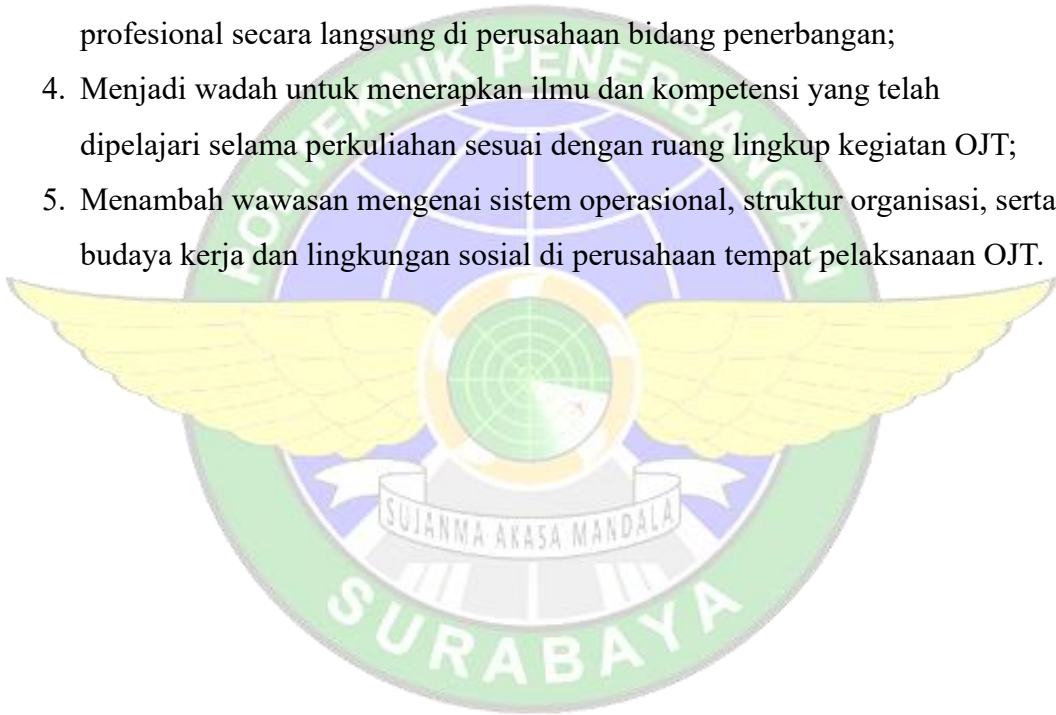
Adapun manfaat pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) adalah sebagai berikut :

1. Mengimplementasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan secara langsung di lingkungan kerja, sehingga mahasiswa dapat memahami bagaimana konsep-konsep akademik diaplikasikan dalam situasi nyata
2. Memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi, tantangan, serta dinamika dunia kerja yang sesungguhnya, termasuk ritme pekerjaan, pembagian tugas, prosedur standar operasional (SOP), serta perubahan-perubahan situasional yang menuntut kesiapan dan kemampuan adaptasi tinggi.
3. Mengembangkan pola pikir profesional serta kemampuan dalam menempatkan diri di lingkungan kerja
4. Mengamati dan memahami secara langsung pemanfaatan teknologi dan sistem terapan yang digunakan di perusahaan, baik dalam bentuk perangkat lunak, peralatan operasional, maupun sistem pendukung lainnya yang berperan dalam meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kualitas pelayanan di industri penerbangan.
5. Membangun dan memperkuat hubungan kerja sama antara Politeknik Penerbangan Surabaya dengan berbagai instansi dan lembaga terkait, sehingga dapat membuka peluang kerja, kemitraan berkelanjutan,

peningkatan mutu pendidikan, serta kesempatan bagi mahasiswa dan lulusan untuk berkembang di dunia profesional.

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

1. Membentuk hubungan kerja sama dan komunikasi yang baik antara institusi pendidikan dengan perusahaan tempat pelaksanaan OJT;
2. Menghasilkan lulusan yang memiliki pengalaman kerja nyata di sektor industri penerbangan;
3. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman profesional secara langsung di perusahaan bidang penerbangan;
4. Menjadi wadah untuk menerapkan ilmu dan kompetensi yang telah dipelajari selama perkuliahan sesuai dengan ruang lingkup kegiatan OJT;
5. Menambah wawasan mengenai sistem operasional, struktur organisasi, serta budaya kerja dan lingkungan sosial di perusahaan tempat pelaksanaan OJT.



BAB II

PROFIL LOKASI OJT

2.1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai bermula dari pembangunan landasan pacu sederhana pada tahun 1930 oleh Departement Voor Verkeer en Waterstaat (Departemen Pekerjaan Umum Hindia Belanda) di Desa Tuban, Bali. Pada masa awal, landasan pacu tersebut memiliki panjang sekitar 700 meter dan dibangun jauh dari permukiman untuk mendukung kebutuhan operasional penerbangan pada saat itu. Setelah melalui berbagai tahap pengembangan, pemerintah Indonesia meresmikan pelayanan penerbangan internasional pertama pada 10 Agustus 1966, yang menandai transformasi penting bandara ini sebagai pintu gerbang Bali. Selanjutnya, pada 1 Agustus 1969, nama Pelabuhan Udara Tuban resmi diganti menjadi Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai, sebagai penghormatan kepada pahlawan nasional I Gusti Ngurah Rai.

Memasuki dekade 1990-an, peningkatan jumlah penumpang dan aktivitas penerbangan mendorong dilakukannya proyek besar pengembangan fasilitas bandara. Pada tahun 1990, landasan pacu diperpanjang menjadi 3.000 meter, yang hingga kini tetap menjadi ukuran runway bandara. Proyek Pengembangan Fasilitas Bandara dan Keselamatan Penerbangan (FBUKP) Tahap I pada periode 1990–1992 turut memperluas terminal, menambah garbarata, memperluas apron, meningkatkan fasilitas navigasi udara, serta membangun gedung kargo dan gedung operasi. Saat ini,

Bandara I Gusti Ngurah Rai dikelola oleh PT Injourney Airports dan berstatus sebagai bandara Kelas IA yang mampu melayani pesawat berbadan besar seperti Airbus A380. Seiring perkembangan pariwisata Bali, bandara ini terus menjadi salah satu bandara tersibuk di Indonesia dan berperan strategis sebagai gerbang utama wisatawan mancanegara.

2.2 PT. Jasa Angkasa Semesta

2.2.1 Sejarah Singkat

PT Jasa Angkasa Semesta Tbk, atau lebih dikenal dengan nama JAS *Airport Services*, merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan ground handling dan jasa kargo udara terbesar dan paling berpengalaman di Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 11 Juni 1984 dan memulai kegiatan operasionalnya secara resmi pada tahun 1985. Awalnya, JAS berdiri untuk memberikan layanan penanganan darat bagi maskapai penerbangan internasional yang beroperasi di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Cengkareng, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan penerbangan nasional agar sesuai dengan standar internasional.

JAS didirikan pada masa ketika industri penerbangan Indonesia mulai berkembang pesat dan membutuhkan dukungan layanan darat yang andal, efisien, dan profesional. Sejak awal, perusahaan ini mengedepankan standar pelayanan yang mengacu pada regulasi *International Air Transport Association* (IATA) dan *International Civil Aviation Organization* (ICAO), sehingga seluruh proses operasional dilakukan dengan memperhatikan faktor keselamatan (*safety*), keamanan (*security*), serta kenyamanan (*comfort*).

Pada tahap awal perkembangannya, JAS hanya melayani beberapa maskapai internasional di Bandara Soekarno-Hatta. Namun seiring meningkatnya permintaan dan kepercayaan pelanggan, perusahaan ini memperluas jangkauan operasionalnya ke berbagai bandara utama di Indonesia, seperti Bandara Internasional Ngurah Rai (Bali), Bandara Internasional Kualanamu (Medan), dan Bandara Internasional Juanda (Surabaya). Saat ini, JAS telah melayani lebih dari 40 maskapai penerbangan domestik dan internasional, baik penerbangan penumpang maupun kargo.



Gambar 2. 1 Client PT. JAS

JAS menawarkan beragam jenis layanan yang mencakup:

- *Passenger Handling Services*, yaitu layanan penanganan penumpang mulai dari proses check-in, boarding, transit, hingga kedatangan di terminal.
- *Ramp Handling Services*, yaitu pelayanan di sisi udara (*airside*) yang meliputi pengisian bahan bakar, pemuatan dan pembongkaran bagasi, perawatan ringan pesawat, serta pengaturan parkir pesawat di apron.
- *Cargo Handling Services*, yaitu layanan pengelolaan dan penanganan kargo udara baik ekspor, impor, maupun domestik melalui unit JAS Cargo.
- *VIP & Premium Services*, yaitu layanan khusus bagi penumpang kelas bisnis dan *first class*, termasuk penggunaan *JAS Premier Lounge* dan layanan personalisasi.

Dengan pengalaman lebih dari tiga dekade, JAS terus berkembang menjadi perusahaan yang adaptif terhadap kemajuan teknologi dan perubahan pasar. Perusahaan ini memanfaatkan sistem digitalisasi dalam

proses operasional untuk meningkatkan efisiensi serta memperkuat komitmen terhadap *sustainability* (keberlanjutan) dan *environmental safety* (keamanan lingkungan). Melalui dedikasi dan profesionalisme yang tinggi, JAS kini menjadi mitra strategis bagi berbagai maskapai penerbangan ternama di dunia.

2.2.2 Data Umum Perusahaan

DATA UMUM PT JASA ANGKASA SEMESTA	
Nama Perusahaan	PT Jasa Angkasa Semesta (JAS Airport Services)
Tahun Berdiri	1984
Jenis Perusahaan	Perusahaan jasa penanganan darat (<i>Ground Handling</i>)
Bidang Layanan	Passenger Service, Ramp Handling, Baggage Handling, Lost & Found, Aircraft Cleaning, VIP & Lounge Services, Cargo Handling
Wilayah Operasional	Melayani ±10 bandara besar di Indonesia termasuk DPS, CGK, SUB, KNO, YIA
Maskapai Klien Utama	Emirates, Qatar Airways, Singapore Airlines, Etihad, Jetstar, Qantas, AirAsia, Virgin Australia, Air India, Malaysia Airlines, Philippines Airlines
Standar & Sertifikasi	ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations), SOP & SMS berbasis ICAO Annex 19
Website Resmi	https://www.ptjas.co.id
Email Resmi	info@ptjas.co.id

Tabel 2. 1 Data Umum Perusahaan

2.2.3 Logo Perusahaan

Logo merupakan elemen penting yang berfungsi sebagai identitas visual atau wajah dari suatu perusahaan. Melalui logo, perusahaan dapat menyampaikan pesan mengenai layanan yang ditawarkan sekaligus membedakan diri dari pesaing yang bergerak di bidang serupa. Selain itu, desain logo umumnya dirancang untuk mencerminkan nilai-nilai yang dianut oleh perusahaan.



Gambar 2.2 Logo PT. JAS

Logo PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) merupakan identitas visual yang mencerminkan karakter, nilai, serta arah perkembangan perusahaan sebagai penyedia layanan ground handling di berbagai bandar udara Indonesia. Logo terbaru JAS terdiri dari tiga unsur utama, yaitu ikon persegi, *wordmark*, dan *deskriptor*, yang masing-masing memiliki makna simbolis. Ikon berbentuk persegi menggambarkan stabilitas, fondasi yang kuat, serta profesionalitas perusahaan dalam memberikan layanan penanganan pesawat dan penumpang. Persegi juga melambangkan keandalan dan konsistensi operasional yang menjadi pondasi utama bagi industri penerbangan.

Di dalam ikon tersebut terdapat elemen berbentuk jalur dinamis (*dynamic path*) yang melambangkan perkembangan, inovasi, dan orientasi perusahaan menuju masa depan industri aviasi yang lebih modern. Jalur ini mempresentasikan proses bisnis yang terus bergerak, bertransformasi, dan beradaptasi dengan kebutuhan maskapai serta standar keselamatan dan keamanan internasional. Elemen tersebut juga menjadi simbol kesinambungan layanan yang diberikan JAS dari satu titik ke titik lain, sebagaimana perusahaan menghadirkan pelayanan yang terintegrasi mulai dari ramp handling, passenger services, hingga cargo handling.

2.2.4 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi dari PT. Jasa Angkasa Semesta, yakni

Visi

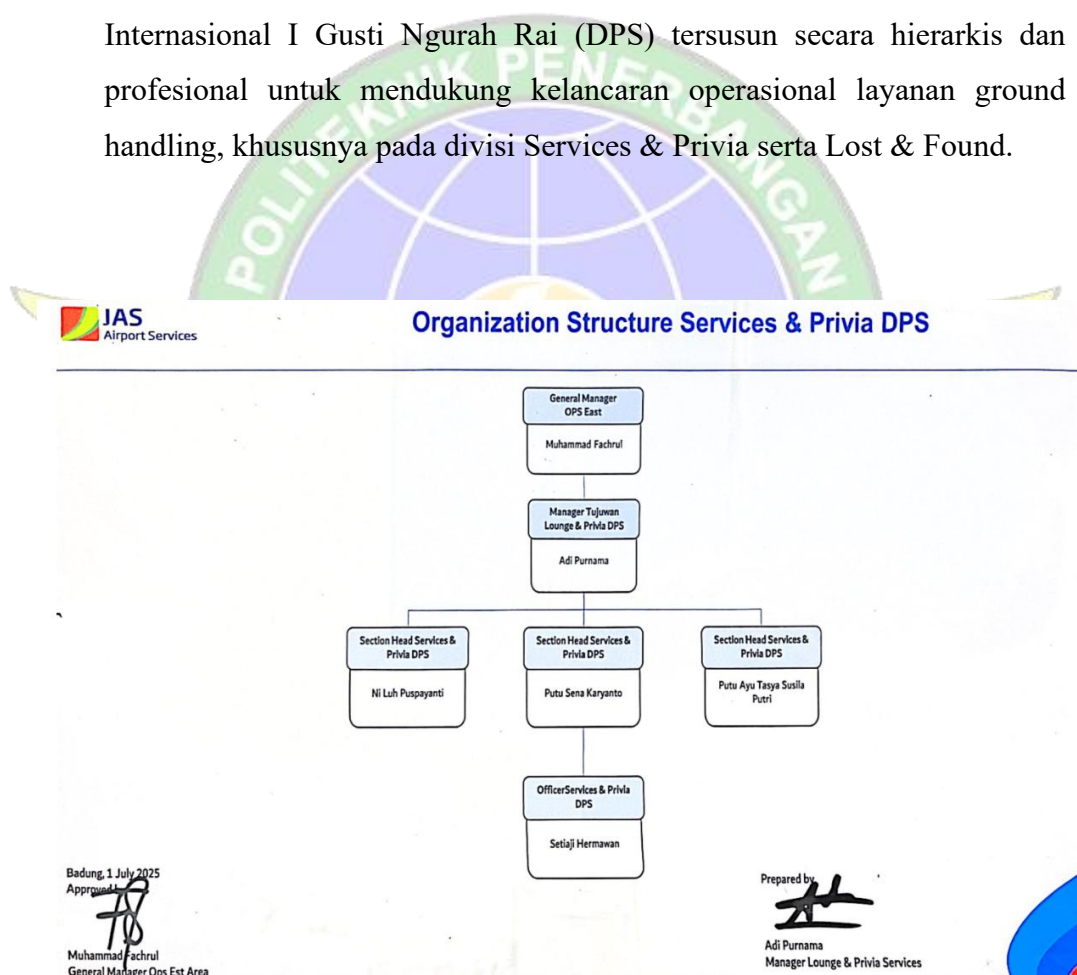
“Menjadi Penyedia Layanan dan Solusi Bandara Pilihan Pertama di Indonesia”

Misi

“Memberikan Pelayanan Prima Melalui Profesionalisme dan Inovasi”

2.2.5 Struktur Organisasi

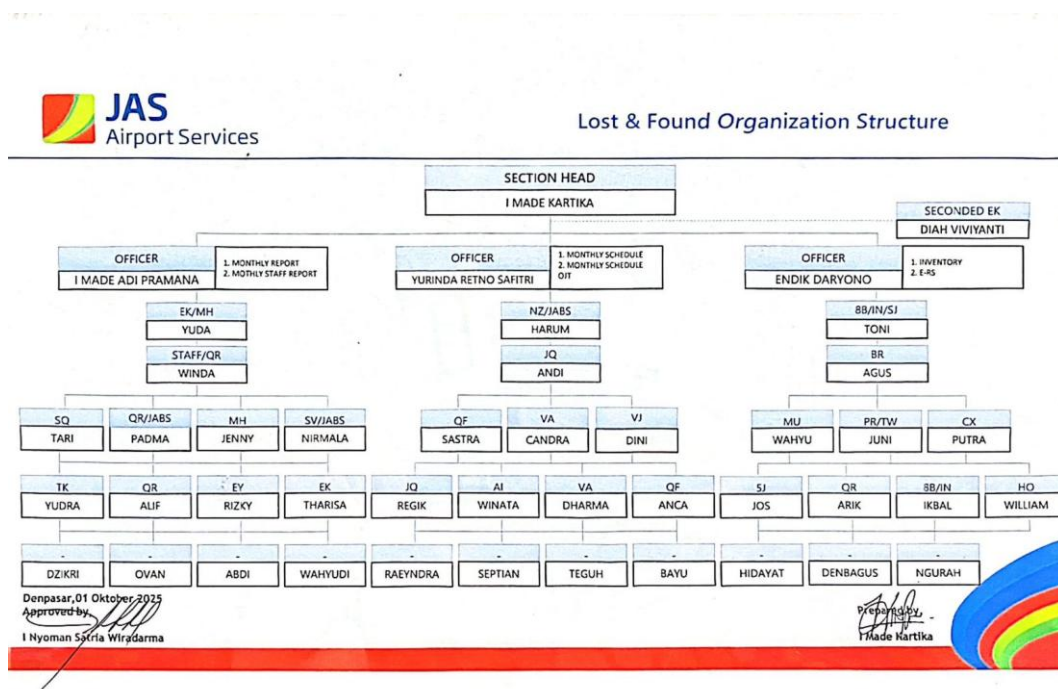
Struktur organisasi PT JAS Airport Services di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai (DPS) tersusun secara hierarkis dan profesional untuk mendukung kelancaran operasional layanan ground handling, khususnya pada divisi Services & Privia serta Lost & Found.



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Services & Privia DPS

Pada bagian Services & Privia, struktur dipimpin oleh General Manager OPS East, yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional di wilayah timur. Di bawahnya terdapat Manager Services,

Lounge & Privia, yang mengoordinasikan seluruh layanan frontliner, termasuk penanganan penumpang, lounge pelayanan premium, dan layanan Privia. Manager ini membawahi beberapa Section Head, masing-masing memimpin kelompok kerja berbeda, serta Officer yang bertugas menjalankan kegiatan operasional harian. Struktur ini menunjukkan alur komando yang jelas dan pembagian tugas yang terfokus sehingga dapat memastikan mutu pelayanan kepada penumpang tetap terjaga.



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Lost & Found DPS

Pada bagian Lost & Found, struktur organisasi dipimpin oleh seorang Section Head yang mengoordinasikan seluruh proses penanganan barang hilang dan temuan di area kedatangan dan keberangkatan. Section Head membawahi beberapa Officer dengan tugas berbeda, seperti penyusunan laporan bulanan, pengaturan jadwal, inventarisasi barang, serta pelaksanaan E-RS (Electronic Reporting System). Setiap Officer kemudian mengawasi staf dan personel berdasarkan maskapai yang dilayani (seperti SQ, QR, MH, JQ, VA, CX, dll.). Pembagian personel berdasarkan maskapai

berfungsi untuk mempercepat proses verifikasi bagasi serta meningkatkan komunikasi antara petugas JAS dengan masing-masing airline.

Secara keseluruhan, struktur organisasi PT JAS Airport Services di DPS dirancang untuk memastikan operasional yang efisien, koordinasi yang terarah, serta kualitas layanan yang konsisten. Model organisasi ini memperjelas rantai komando dari level manajerial hingga pelaksana lapangan, sekaligus memudahkan pengawasan, penugasan, dan evaluasi kerja di setiap unit pelayanan.



BAB III

PELAKSANAAN OJT

3.1 Lingkup Pelaksanaan OJT

Dalam melaksanakan On the Job Training (OJT), Mahasiswa D3 Manajemen Transportasi Udara MTU IX Politeknik Penerbangan Surabaya ditempatkan di dua unit wilayah kerja di PT. JAS Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, yaitu Unit *Services & Prvia* dan Unit *Baggage Handling - Lost & Found*

3.1.1 *Baggage Handling – Lost & Found*

Pelaksanaan OJT pada unit *Baggage Services – Lost and Found* memberikan gambaran lengkap tentang proses penanganan bagasi yang tidak tiba sesuai harapan penumpang. Unit ini menjalankan fungsi utama untuk memastikan bagasi kedatangan hadir tepat waktu, menangani laporan bagasi hilang, tertunda, rusak, atau salah kirim, serta mengatur proses pengiriman kembali bagasi kepada pemilik. Semua kegiatan dilakukan berdasarkan prosedur maskapai dan standar IATA.

Tahapan operasional dimulai dari Baggage Monitoring Area, yaitu area conveyor tempat bagasi penumpang muncul setelah penerbangan tiba. Pada area ini, pemasangan *signage* maskapai dilakukan sebelum kedatangan pesawat, pemeriksaan pesan dari stasiun lain dilakukan untuk memastikan tidak ada informasi penting yang terlewat, dan pengumuman diberikan apabila terjadi perubahan *conveyor belt* atau keterlambatan bagasi. Bagasi yang tidak diklaim atau ditemukan dalam kondisi salah kirim dicatat sebagai surplus atau mishandled, kemudian disimpan dan diproses sesuai prosedur. Untuk bagasi yang harus dikirim ke stasiun lain, rush tag dipasang dan FWD message dikirim ke stasiun tujuan.

Pada Counter Lost & Found, penumpang yang mengalami kehilangan bagasi dilayani melalui proses verifikasi dokumen seperti paspor, tiket, dan *claim tag*. Setelah verifikasi, *Property Irregularity Report* (PIR) dibuat

sebagai dasar pencarian bagasi. Apabila dokumen tidak lengkap, laporan diganti dengan Courtesy Report. Selain itu, counter juga menangani pemberian *cash advance* sesuai kebijakan maskapai serta menyerahkan *overnight kit* kepada penumpang yang membutuhkan. Bagasi yang sudah ditemukan tetapi tidak dapat dikirim ke alamat penumpang diserahkan kembali melalui counter.

Penanganan bagasi mishandled mengikuti tiga kategori utama: *Missing* (AHL), *Found/Surplus* (OHD), dan *Damaged/Pilfered* (DPR). Penyebab umum *mishandling* meliputi bagasi tidak ter-tag dengan benar, keterlambatan pengiriman dari carrier, kesalahan penempatan atau *loading*, bagasi tertinggal di area kedatangan, hingga pengambilan bagasi oleh penumpang lain. Untuk kasus bagasi yang terlambat tiba, bagasi harus di-*RUSH* ke penerbangan berikutnya dan dikirimkan FWD message ke stasiun tujuan. Ketentuan batas waktu pelaporan juga diterapkan, yaitu tujuh hari untuk kerusakan dan 21 hari untuk keterlambatan.

Bagasi yang disimpan di ruang penyimpanan (*Storage Room*) dicatat dalam sistem dan ditempatkan di ruang yang aman serta diawasi. Sebelum bagasi dimuat kembali ke pesawat, dilakukan pemeriksaan tambahan seperti pengecekan manual, *X-ray*, atau analisa jejak sesuai ketentuan keamanan maskapai. Untuk pengiriman bagasi ke alamat penumpang, proses *Baggage Delivery* dilakukan dengan pencatatan *rush tag*, penimbangan ulang, pemberian secure label, dan koordinasi dengan petugas pengiriman atau *vendor*. Penumpang juga menerima pembaruan mengenai status pengiriman.

3.1.2 Services & Privia

Pada pelaksanaan OJT di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, layanan *Services & Privia* Unit memiliki peran penting dalam memastikan proses keberangkatan, kedatangan, dan transit berjalan aman serta sesuai standar operasional. Penanganan difokuskan pada *Passenger with Disabilities* (PWD) dan penumpang transit, dua kategori yang memerlukan pengawasan ketat dan pelayanan yang lebih teliti.

Penanganan PWD dilakukan dengan mengacu pada kategori dan kebutuhan setiap penumpang, termasuk jenis keterbatasan fisik, sensorik, atau kondisi medis yang membuat mereka memerlukan bantuan khusus. Jenis dukungan yang diberikan harus disesuaikan dengan tingkat kemampuan bergerak dan instruksi yang sudah ditetapkan dalam SSR (*Special Service Request*), seperti BLND untuk penumpang tunanetra, DEAF untuk tuna rungu, DPNA untuk disabilitas kognitif atau non-visible disabilities, serta MAAS/WCHR/WCHS/WCHC untuk kebutuhan kursi roda dengan tingkat bantuan berbeda .

Selama proses keberangkatan, setiap PWD diperiksa kembali kebutuhan bantuan fisiknya, jenis kursi roda yang digunakan, serta dokumen perjalanan. Bila kondisi fisik lemah, pemeriksaan tambahan dari pihak kesehatan bandara diperlukan sebelum diberikan izin melanjutkan perjalanan. Seluruh data SSR kemudian dicatat untuk memastikan informasi tersampaikan kepada *flight coordinator* serta stasiun kedatangan. PWD mendapat prioritas *boarding*, dan proses pendampingan dilakukan mulai dari *check-in* hingga penyerahan kepada awak kabin di pintu pesawat .Pada kedatangan, staf membantu PWD dari pintu pesawat menuju area imigrasi, pengambilan bagasi, hingga bertemu keluarga atau penjemput sesuai prosedur .

Untuk penumpang *transit*, prosedur dijalankan dengan memastikan proses perpindahan mereka berjalan aman dan sesuai standar internasional. Setiap penumpang diminta menyimpan boarding pass asli untuk keperluan verifikasi ulang. Selama masa transit, penumpang diberikan informasi mengenai waktu boarding berikutnya, fasilitas bandara, dan bantuan tambahan apabila diperlukan. Jika terdapat penumpang transit yang tetap berada di dalam pesawat, prosedur pengecekan jumlah penumpang dilakukan bersama awak kabin untuk memastikan kecocokan jumlah saat re-boarding .

Secara keseluruhan, layanan Special Passenger Service Unit dalam lingkup OJT menunjukkan bahwa penanganan PWD dan penumpang transit merupakan dua elemen yang menuntut ketelitian tinggi, koordinasi antarunit, serta kepatuhan pada standar manual operasional. Pelaksanaan yang tepat membantu menjaga keselamatan, kelancaran alur perjalanan, dan kenyamanan seluruh penumpang di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

3.2 Jadwal Pelaksanaan OJT

Jadwal OJT untuk periode November 2025 menunjukkan pengaturan rotasi kerja yang sistematis bagi seluruh *trainee* di unit *Lost and Found*. Setiap *trainee* mendapatkan pembagian shift yang tersusun dalam pola harian yang konsisten, di mana setiap shift memiliki durasi 8 jam kerja, termasuk waktu istirahat di dalamnya. Durasi ini disesuaikan dengan standar operasional bandara untuk memastikan *trainee* dapat mengikuti alur kerja penuh dalam satu siklus pelayanan.

LOST AND FOUND OJT MONTHLY SCHEDULE
PERIOD NOV'25

NO	Name	Phone number	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	work days	OFF
			SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU	MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU		
1	Evler Ayda Silwang (Evler)	0827779901	13	16	X	8	16	X	8	7	8	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	13	16	X	8	16	13	X	8	16	13	4	8
2	I Putu Digna Pradipta (Digna)	0866861146	13	16	X	7	16	13	X	X	7	16	16	X	8	16	16	X	8	13	8	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	4	8
3	Ni Putu Siska Oktadewi (Siska)	0877990542	X	7	16	X	8	7	8	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	X	3	8
4	I Gede Bendesa Aila Herta (Bendesa)	0833992584	13	X	13	16	X	8																									2	2
5	Ima Riananda (Ima)	0811433166	13	X	7	8	7	16	X	X	7	16	13																				8	3
6	Gakwik	0813331588	7	X	8	16	X	8	16	13	X	7	13																				8	3
7	Agustanta Br Depari	0853331813	16	X	8	16	16	X	8	8	16	X	8	16	X	8	16	13	X	7	7	16	X	7	16	X	8	16	16	X	8		21	8
8	Ananda Christian Bantoro	0813475168	X	8	16	X	7	16	16	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	X	7	16	13	X	7	16		20	8
9	Angga Pratama Widjantoro	0857382526	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X	16	16	X	8	13	16	X	16	13	X	7	16	16	X	7	8	16	X		21	8
10	Annisah Gobrunada Purwanto	0813314074	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	16	16	X	8	8	16	X	X	8	16	16	X	8	7	16	X	7	16	13		21	8
11	Arisning Fadilatul Annisa	0857044634	8	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	8	16	X	X	7	13	16	X	X	8	16	16	X	8	16	16	X	7		20	9
12	Desak Putu Neya Saschi	0813331938	X	7	13	13	X	7	13	14	X	7	8	13	X	7	8	X	7	7	8	X	7	13	X	13	13	X	X	7	16		20	8
13	Desi Khairani Br Sembiring	08137190344	16	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	16	13	X	7	16	X	8	7	16	X	8	8	16	X	8	16	16	X		21	8
14	Dian Vitasari Stahan	08133320118	16	13	X	7	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	X	7	8	13	X	X	7	16		21	8
15	Dina Rahma Aisyah	0857142087	X	8	16	13	X	7	16	13	X	7	8	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16	X	X	7	16	13	X	8		20	8
16	Elgia Cakra Alhafidh	18125623871	7	16	X	8	16	16	X	8	16	13	X	8	16	13	X	8	16	X	X	8	16	16	X	8	16	16	X	8	16		21	8
17	Engel Sondika Purba	08225191056	16	X	8	16	13	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	7	16	16	X	8	8	16	X	8	16	13	X		21	8
18	Fahrunissa Ananda	08196336323	8	8	16	X	7	16	16	X	8	16	13	X	7	16	X	8	16	X	8	8	16	X	X	16	13	X	7	16	13		21	8
19	Firman Navwat Ramadhan	08588085521	X	16	16	X	8	16	13	X	X	8	16	X	7	16	16	X	8	13	13	X	7	13	8	X	8	16	13	X	7		20	8
20	Galih Ismi Amelia Putri	08517147331	8	8	16	X	X	8	16	13	X	8	16	13	X	7	8	16	X	7	16	16	X	8	16	X	X	7	16	16	X		20	8

Gambar 3.1 Jadwal Bulanan Unit Lost & Found

Sebagian besar *trainee* menjalani 20–21 hari kerja selama bulan tersebut, dengan 8 hari libur, sehingga keseimbangan antara praktik dan waktu istirahat tetap terjaga. Beberapa *trainee* menjalani hari kerja yang lebih sedikit karena penempatan terbatas atau periode masuk/keluar jadwal. Setiap *trainee* memperoleh kombinasi shift seperti 7, 8, 13, dan 16, serta tanda X sebagai hari off. Variasi kode ini memastikan seluruh *trainee* mengalami jam operasional yang berbeda, mencakup

periode sibuk, standar, maupun rendah, sehingga pemahaman terhadap layanan Lost and Found menjadi lebih komprehensif.

Penyusunan jadwal pada unit *Passenger Services & Privia* dilakukan secara terencana dan diperbarui secara berkala untuk memastikan seluruh staf dan trainee menjalani pola kerja yang seimbang dan sesuai kebutuhan operasional. Jadwal yang ditetapkan mengikuti standar durasi kerja 9 jam per hari, sehingga setiap personel dapat mengikuti alur pelayanan penumpang secara penuh.

DPS PAX HANDLING STAFF DEPLOYMENT										
FRIDAY, 31 OCTOBER 2025										
NO	STAFF ON DUTY							OJT	DUTY TIME	TOTAL
MORNING SHIFT (04:00-11:00)										
1	PT	SF							4:00	
2	RY	YN	IK						5:00	
3	MY	EV	NA						6:00	
4	KC	RT	CT	AW	NF	FA		MR / PN / DK	7:00	
5	NS							AP	7:00	
6	PM	WL	KI					DA / SP / NR	8:00	
7	IN	FR							9:00	
8									10:00	
9	NU							FA	11:00	
AFTERNOON SHIFT (12:00 - 15:00)										
10	AS	SS							12:00	RVS SCHD
11									13:00	SF TO 04
12	BM	GT	IN	DC	KR			AC / RA / CA	14:00	YN/IK TO 05
13	AZ	SA							14:00	EV/ NA TP 06
14	SN	DP	IB	DS	DH	PP		LS / AA / DV	15:00	
15	FI	SI	AK					PW / IA	15:00	
EVENING SHIFT (16:00- 18:00)										
16	AR	FL	RM	VL	SR	KA			16:00	NOTE
17	GN	MA							16:00	CHECK GD DAN CREW MANDATORY
18	DU	EK	NP	MW					17:00	BRIEFING TRANSNUSA JANGAN TERLAMBAT
19	AA	ND	AP	DW	NN				18:00	
20									18:00	
21									CUTY	
22									SICK	
23									ALPHA	
24	SH	PA	GC	KP	RE	LR		RK	OFF	
25	DM	IF	HI	AF	DL	TH		AO	OFF	
26	PU	KM	RH	GP	YA	RV		CA	OFF	

Gambar 3.2 Jadwal Daily Services & Privia

Komposisi ini disusun untuk menjaga keseimbangan antara beban kerja dan waktu istirahat, sekaligus memastikan ketersediaan personel yang memadai pada seluruh shift. Pembagian shift dilakukan secara bergilir, meliputi morning shift, afternoon shift, dan evening shift, sehingga keterlibatan dalam seluruh proses operasional dapat merata bagi seluruh personel. Rotasi dibuat tanpa durasi shift yang sama sepanjang bulan, agar pengalaman kerja mencakup seluruh kondisi operasional, baik pada periode sibuk maupun periode normal.

Jadwal yang diperbarui secara berkala juga memungkinkan penyesuaian terhadap perubahan operasional bandara, termasuk revisi jadwal penerbangan,

kebutuhan manpower tambahan, atau kondisi khusus lainnya. Melalui sistem rotasi yang terstruktur ini, unit Passenger Services memastikan bahwa kualitas pelayanan tetap konsisten sekaligus memberikan kesempatan bagi staf dan *trainee* untuk memahami seluruh aspek kerja secara menyeluruh.

3.3 Tinjauan Teori

3.3.1 Terminal Internasional

Terminal bandara internasional merupakan fasilitas utama yang berfungsi melayani pergerakan penumpang antarnegara, serta menghubungkan moda transportasi darat dengan moda transportasi udara. Menurut ketentuan ICAO, terminal penumpang dirancang untuk menyediakan berbagai layanan pendukung mulai dari proses keberangkatan, kedatangan, transit, hingga transfer penumpang, sekaligus memenuhi persyaratan keamanan, imigrasi, bea cukai, dan karantina. Dalam operasionalnya, terminal internasional memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran arus penumpang melalui penyediaan fasilitas check-in, pemeriksaan keamanan, area tunggu, boarding gate, area pengambilan bagasi, serta fasilitas CIQ yang bekerja untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi internasional. Standar desain terminal internasional merujuk pada ICAO Annex 14 dan *Airport Development Reference Manual* (ADRM) yang mengatur pemisahan arus penumpang internasional, domestik, dan transit, penyediaan area pemeriksaan keamanan sesuai *Annex 17*, serta perencanaan fasilitas seperti check-in counter, ruang imigrasi, baggage handling system, dan area customs. Selain itu, IATA menerapkan konsep *Level of Service* (LOS) untuk menilai tingkat kenyamanan terminal berdasarkan kapasitas ruang, waktu antrean, dan efisiensi pergerakan penumpang.

3.3.2 Area Kedatangan Penumpang

Area kedatangan (*arrival area*) merupakan bagian penting dari terminal bandara yang berfungsi memfasilitasi seluruh proses penumpang setelah tiba dari penerbangan. Berdasarkan standar ICAO, area kedatangan

harus dirancang untuk memastikan arus penumpang berjalan satu arah (one-way flow) agar terhindar dari kemacetan dan perpotongan alur. Proses kedatangan meliputi disembarkation, pemeriksaan dokumen perjalanan atau imigrasi (untuk penerbangan internasional), pengambilan bagasi pada conveyor belt, pemeriksaan bea cukai, dan keluarnya penumpang menuju area publik atau transportasi darat. Area kedatangan juga wajib menyediakan fasilitas CIQ (*Customs, Immigration, Quarantine*) untuk memastikan pemeriksaan penumpang, barang bawaan, dan dokumen dilakukan sesuai dengan ketentuan ICAO Annex 9 tentang facilitation. Fasilitas pendukung seperti signage, area menunggu, toilet, dan layanan informasi turut menjadi bagian penting dalam menjaga kenyamanan penumpang selama berada di area kedatangan.

Selain aspek kenyamanan, area kedatangan harus memenuhi ketentuan keselamatan dan keamanan sebagaimana diatur dalam ICAO Annex 17. Pengelolaan area kedatangan memerlukan pengawasan yang ketat melalui sistem CCTV, pembatasan akses pada area tertentu, serta prosedur penanganan terhadap barang bawaan yang mencurigakan. Peran sumber daya manusia sangat penting dalam operasional area kedatangan, termasuk petugas imigrasi, bea cukai, karantina, aviation security (Avsec), dan ground handling yang bertugas mengelola bagasi serta membantu penumpang. Ketersediaan fasilitas yang memadai dan penerapan standar operasional yang baik akan memastikan area kedatangan dapat memberikan pelayanan yang aman, efisien, dan nyaman bagi seluruh penumpang.

3.3.3 Penumpang

Penumpang (*passenger*) dalam konteks transportasi udara merupakan individu yang menggunakan jasa penerbangan untuk berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain, baik untuk tujuan bisnis, pariwisata, pendidikan, maupun keperluan pribadi lainnya. Menurut standar internasional yang diatur oleh International Civil Aviation Organization (ICAO), penumpang dikategorikan sebagai pengguna jasa yang harus

memperoleh pelayanan sesuai prinsip keselamatan, keamanan, dan kemudahan (safety, security, and facilitation). Dalam sistem penerbangan, penumpang dibagi menjadi beberapa kelompok, di antaranya penumpang keberangkatan (departing passenger), penumpang kedatangan (arriving passenger), serta penumpang transit dan transfer. Setiap kategori penumpang memiliki alur pelayanan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan operasional bandara dan maskapai. IATA (International Air Transport Association) juga memberikan standar mengenai pengelolaan penumpang melalui Passenger Service Conference Resolutions, termasuk prosedur check-in, boarding, baggage handling, seat allocation, hingga layanan khusus seperti special assistance passenger (PRM), unaccompanied minor (UM), serta VIP passenger.

Dalam operasional terminal bandara, pengelolaan penumpang menjadi aspek penting dalam menjaga kelancaran alur pergerakan dan kualitas pelayanan. Penumpang harus melalui berbagai tahapan mulai dari akses terminal, check-in, pemeriksaan keamanan, imigrasi (untuk penerbangan internasional), boarding, hingga proses kedatangan seperti pengambilan bagasi dan pemeriksaan bea cukai. Pergerakan penumpang ini harus dirancang mengikuti prinsip passenger flow management yang menekankan pemisahan arus penumpang berdasarkan status perjalanan untuk menghindari kepadatan dan meningkatkan efisiensi. Selain itu, bandara dan operator ground handling wajib menyediakan pelayanan sesuai standar Level of Service (LOS) dari IATA, yang mengukur kenyamanan penumpang berdasarkan ruang gerak, waktu antrean, dan kapasitas fasilitas. Pelayanan terhadap penumpang juga melibatkan aspek human factors, seperti keramahan, responsivitas petugas, dan kejelasan informasi, yang berkontribusi signifikan terhadap customer experience. Dengan penerapan standar internasional, fasilitas yang memadai, dan manajemen pelayanan yang optimal, penumpang dapat memperoleh pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan efisien.

3.3.4 Passenger Services

Passenger services merupakan rangkaian layanan yang diberikan kepada penumpang sejak mereka tiba di terminal bandara hingga proses keberangkatan, kedatangan, atau transit selesai. Menurut standar ICAO dan IATA, passenger services bertujuan memastikan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pergerakan penumpang melalui seluruh tahapan perjalanan udara. Layanan ini mencakup proses check-in, verifikasi dokumen penerbangan, pelayanan bagasi, penyediaan informasi penerbangan, bantuan bagi penumpang berkebutuhan khusus (PRM), serta fasilitasi di area boarding dan kedatangan. Passenger services juga mencakup aspek pelayanan tatap muka melalui customer service, airport information center, dan ground handling yang bertugas memberikan bantuan operasional selama penumpang berada di terminal. Keberhasilan layanan ini sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM, standar prosedur operasional, serta pemanfaatan teknologi seperti self check-in kiosk, automatic gate, dan sistem informasi penerbangan digital.

Dalam operasionalnya, *passenger services* mengacu pada standar pelayanan yang ditetapkan oleh IATA melalui Level of Service (LOS), yang menilai kenyamanan penumpang berdasarkan kapasitas ruang, waktu tunggu, dan kelancaran antrean. Layanan ini juga meliputi penanganan khusus seperti unaccompanied minor (UM), elderly passenger, VIP, dan penumpang dengan keterbatasan mobilitas. Selain itu, passenger services harus memastikan bahwa penumpang memahami alur keamanan (security screening), prosedur imigrasi, serta pengambilan bagasi, sehingga tidak terjadi hambatan dalam pergerakan. Dalam konteks bandara internasional, passenger services bekerja sama dengan unit terkait seperti Avsec, imigrasi, bea cukai, karantina, dan maskapai untuk menjaga kelancaran alur penumpang. Pelayanan yang efektif tidak hanya memenuhi standar regulator, tetapi juga berperan dalam meningkatkan customer experience dan citra bandara. Dengan implementasi yang profesional dan terstandarisasi, passenger services mampu mendukung

operasional bandara yang aman, efisien, dan berorientasi pada kepuasan penumpang.

3.4 Permasalahan

Selama pelaksanaan OJT di area kedatangan internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, ditemukan berbagai permasalahan yang berhubungan dengan tingkat pemahaman penumpang terhadap keseluruhan alur kedatangan internasional. Banyak penumpang terlihat belum memahami langkah-langkah yang harus dilalui setelah turun dari pesawat, sehingga menyebabkan alur kedatangan menjadi kurang teratur dan menimbulkan penumpukan pada beberapa titik layanan. Permasalahan mulai terlihat sejak penumpang meninggalkan pesawat menuju imigrasi. Sebagian penumpang tampak kebingungan menentukan jalur yang benar akibat kurangnya perhatian terhadap signage, sehingga beberapa di antaranya berhenti di area tertentu atau mengikuti arus kerumunan tanpa memahami arah yang sebenarnya. Ketidaktahuan ini diperparah dengan kurangnya persiapan dokumen sebelum memasuki imigrasi. Banyak penumpang belum menyiapkan paspor, boarding pass, visa, atau dokumen perjalanan lain yang diperlukan, sehingga memperlambat pergerakan antrean dan memaksa petugas melakukan pengaturan ulang agar arus tetap berjalan.

Permasalahan juga muncul pada penumpang yang baru pertama kali datang ke Indonesia. Minimnya pemahaman mengenai ketentuan imigrasi, seperti jalur yang dapat digunakan, persyaratan visa, atau kewajiban menunjukkan dokumen tertentu, menyebabkan mereka sering salah antre, misalnya menuju jalur WNI atau *e-gate* tanpa memenuhi syarat penggunaan fasilitas tersebut. Situasi ini kemudian berdampak pada terhambatnya proses verifikasi identitas dan menambah beban penjelasan bagi petugas.

Permasalahan berikutnya terlihat ketika penumpang memasuki area bea cukai. Banyak penumpang tidak mengetahui bahwa seluruh kedatangan internasional wajib mengisi Electronic Customs Declaration (arrival card Indonesia) sebelum keluar dari terminal. Ketidaktahuan ini menyebabkan penumpang harus berhenti di area bea cukai untuk melakukan pengisian mendadak,

sehingga menghambat alur kedatangan. Keraguan penumpang dalam memilih jalur “*Goods to Declare*” dan “*Nothing to Declare*” juga sering terjadi karena mereka tidak memahami batasan barang yang perlu dilaporkan, seperti barang elektronik baru, produk makanan tertentu, alkohol, rokok, atau jumlah uang tunai tertentu. Akibatnya, antrean menjadi tidak teratur dan penumpang memerlukan pengarahannya ulang dari petugas.

Secara keseluruhan, permasalahan ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman penumpang terhadap alur kedatangan internasional masih rendah, yang berdampak pada kelancaran operasional, efektivitas aliran penumpang, dan beban kerja petugas di area kedatangan.

3.5 Penyelesaian Permasalahan

Untuk mengatasi berbagai permasalahan yang muncul pada alur kedatangan internasional di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, sejumlah langkah penyelesaian dapat diterapkan guna meningkatkan pemahaman penumpang dan memastikan kelancaran keseluruhan proses kedatangan. Upaya perbaikan dapat dimulai dari peningkatan kualitas informasi dan petunjuk visual di area kedatangan. Penyediaan signage yang lebih jelas, lebih besar, serta ditempatkan pada titik-titik kritis sangat membantu mengarahkan penumpang menuju jalur yang benar, khususnya dari area disembarkation menuju imigrasi, kemudian ke area pengambilan bagasi, dan seterusnya ke bea cukai. Peningkatan signage dapat disertai dengan penggunaan warna berbeda dan simbol universal untuk mempermudah pemahaman penumpang dari berbagai latar belakang. Selain petunjuk fisik, penguatan informasi melalui pengumuman audio multibahasa juga sangat efektif. Pengumuman yang disampaikan sebelum penumpang keluar dari pesawat maupun saat memasuki terminal membantu mereka mempersiapkan dokumen, memahami jalur antrean, serta mengetahui tahapan yang akan dilalui.

Penyelesaian masalah juga dapat dilakukan dengan menyediakan edukasi yang lebih intensif terkait dokumen yang wajib dipersiapkan sebelum memasuki area imigrasi maupun saat melalui bea cukai. Poster dan QR code untuk pengisian *Arrival card* melalui situs <https://allindonesia.imigrasi.go.id/> dapat ditempatkan

pada koridor kedatangan, atau dekat eskalator menuju imigrasi, sehingga penumpang dapat mengisi dokumen tersebut lebih awal. Informasi tambahan berupa contoh barang yang wajib dilaporkan, ketentuan visa, serta alur imigrasi juga dapat ditampilkan di layar monitor di sepanjang jalur kedatangan untuk meningkatkan kesiapan penumpang sebelum tiba di titik pemeriksaan. Di baggage claim area, penempatan monitor informasi yang menampilkan nomor penerbangan, waktu kedatangan, dan nomor conveyor secara lebih dinamis dapat meminimalkan kebingungan penumpang. Visualisasi tambahan berupa peta area conveyor atau ikon bagasi dapat membantu penumpang mengidentifikasi lokasi pengambilan bagasi dengan cepat.

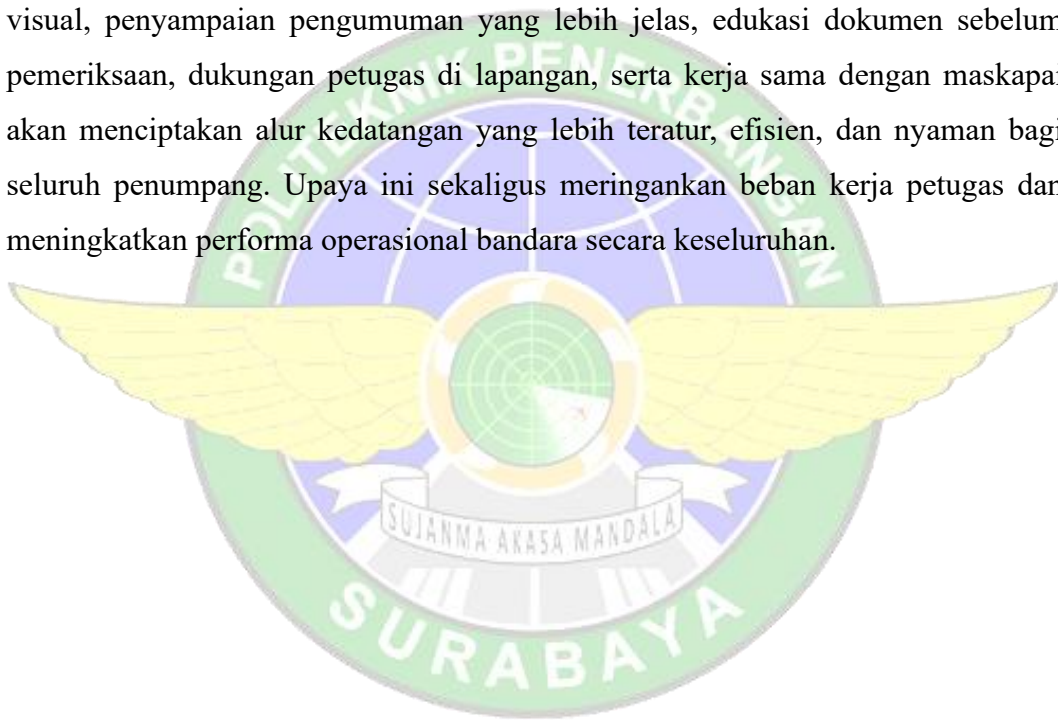


Gambar 3.3 Contoh Penerapan QR Code

Selain perbaikan media informasi, penempatan petugas pada titik-titik rawan kebingungan sangat diperlukan untuk memastikan aliran penumpang tetap bergerak dengan teratur. Penempatan petugas tambahan di koridor menuju imigrasi, di titik peralihan menuju conveyor, serta di percabangan jalur bea cukai dapat mempercepat penyampaian informasi langsung kepada penumpang dan mengurangi potensi penumpukan *queue line*.

Upaya penyelesaian masalah dapat diperkuat melalui kerja sama dengan maskapai. Maskapai dapat memberikan pengumuman pra-kedatangan yang lebih lengkap mengenai alur kedatangan di Bali, termasuk kewajiban mengisi arrival card, alur imigrasi, dan jalur bea cukai yang harus dipilih. Video panduan singkat berdurasi satu hingga dua menit mengenai flow kedatangan internasional juga dapat diputar di layar bandara maupun dalam pesawat sebelum landing, sehingga penumpang memiliki gambaran jelas sebelum memasuki terminal.

Dengan serangkaian langkah tersebut, pemahaman penumpang terhadap flow kedatangan internasional dapat meningkat secara signifikan. Perbaikan informasi visual, penyampaian pengumuman yang lebih jelas, edukasi dokumen sebelum pemeriksaan, dukungan petugas di lapangan, serta kerja sama dengan maskapai akan menciptakan alur kedatangan yang lebih teratur, efisien, dan nyaman bagi seluruh penumpang. Upaya ini sekaligus meringankan beban kerja petugas dan meningkatkan performa operasional bandara secara keseluruhan.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pelaksanaan OJT di PT JAS Airport Services Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali memberikan pengalaman langsung yang komprehensif mengenai proses operasional layanan penumpang dan penanganan bagasi di lingkungan bandara internasional. Seluruh kegiatan yang dijalani selama OJT menunjukkan bahwa setiap unit memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran arus penumpang dan memastikan standar pelayanan maskapai terpenuhi. Pada unit Passenger Services, kegiatan OJT memperlihatkan alur penumpang internasional yang meliputi proses turun pesawat, pemeriksaan imigrasi, pengambilan bagasi, hingga melewati bea cukai. Ditemukan bahwa tingkat pemahaman penumpang terhadap alur tersebut sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional, karena ketidaksiapan dokumen, kurangnya perhatian terhadap signage, serta minimnya pengetahuan mengenai prosedur kedatangan sering memicu keterlambatan dan kebingungan. Pengalaman ini menegaskan pentingnya peran petugas dalam memberikan arahan, informasi, dan pendampingan untuk menjaga ketertiban alur kedatangan.

Selain itu, OJT pada bagian Special Handling Passenger memberikan pemahaman penting mengenai layanan khusus bagi penumpang dengan kebutuhan tertentu seperti penumpang berkursi roda (WCHR/WCHS/WCHC), penumpang lansia, penumpang dengan disabilitas sensorik (BLND/DEAF), penumpang dengan kebutuhan medis, serta unaccompanied minor (UM). Layanan ini menuntut tingkat empati, kehati-hatian, serta kepatuhan pada ketentuan keselamatan. Pengalaman pada unit ini memperlihatkan bahwa penanganan penumpang berkebutuhan khusus membutuhkan koordinasi yang lebih intensif, komunikasi yang lebih jelas, serta kesiapan fisik dan mental untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan mereka sepanjang perjalanan.

Pada unit Lost and Found memberikan pemahaman mendalam mengenai proses penanganan bagasi bermasalah, termasuk bagasi hilang, rusak, tertunda, dan salah ambil. Seluruh prosedur penanganan kasus, mulai dari pembuatan laporan mishandled baggage, proses tracing, komunikasi antarstasiun, hingga penyampaian informasi kepada penumpang, memerlukan ketelitian, konsistensi, serta

kemampuan komunikasi yang baik. Pengalaman di unit ini memperlihatkan bagaimana koordinasi yang kuat antar-departemen menjadi kunci untuk menyelesaikan setiap permasalahan bagasi dengan cepat dan akurat.

Secara keseluruhan, kegiatan OJT di PT JAS Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali memberikan pemahaman utuh mengenai dinamika kerja di lingkungan bandara, mulai dari aspek pelayanan penumpang hingga penanganan bagasi. OJT berhasil memberikan gambaran nyata mengenai pentingnya komunikasi efektif, ketepatan prosedur, kedisiplinan, kemampuan bekerja dalam tekanan, serta koordinasi antar unit untuk menjaga kualitas layanan penerbangan. Pengalaman berharga ini tidak hanya membekali Mahasiswa/i dengan keterampilan teknis, tetapi juga menumbuhkan pemahaman mendalam tentang dinamika operasional bandar udara, etika kerja profesional, dan pentingnya kolaborasi tim dalam industri penerbangan yang kompleks. Melalui pengalaman ini, dapat disimpulkan bahwa operasional bandar udara merupakan rangkaian proses kompleks yang hanya dapat berjalan optimal melalui profesionalisme, kerja tim yang solid, serta komitmen terhadap standar keselamatan dan pelayanan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman selama pelaksanaan OJT di PT JAS Airport Services Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali, sejumlah saran dapat diberikan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan efektivitas. Secara keseluruhan, peningkatan layanan dapat dicapai melalui kombinasi penyempurnaan informasi, peningkatan keterampilan petugas, serta optimalisasi fasilitas pendukung. Rangkaian saran ini diharapkan dapat membantu PT JAS Airport Services dalam menjaga standar pelayanan yang tinggi, memperlancar alur operasional, serta menciptakan pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan terarah bagi seluruh penumpang yang datang maupun berangkat melalui Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Agar pelaksanaan OJT dapat mencapai hasil yang optimal, setiap mahasiswa dibekali dengan pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan sehingga dapat diterapkan secara langsung pada kegiatan di lapangan. Untuk meningkatkan efektivitas OJT, disarankan agar durasi pelaksanaannya

diperpanjang lebih dari dua bulan. Waktu yang lebih panjang memungkinkan mahasiswa mempelajari seluruh unit yang berkaitan dan memahami proses operasional secara lebih mendalam. Selain itu, pengurusan dan pencetakan PAS Bandara sebaiknya dilakukan lebih awal agar peserta OJT dapat memperoleh pengalaman yang lebih banyak selama berada di lingkungan bandara.



DAFTAR PUSTAKA

PT Jasa Angkasa Semesta. (2023). *Company Profile: JAS Airport Services*. JAS Official Publication.

PT Jasa Angkasa Semesta. (2024). *JAS Airport Services – Ground Handling, Cargo, and Aviation Services*.

Direktorat Jenderal Imigrasi. (2022). *Prosedur Pemeriksaan Keimigrasian Penumpang Internasional di Bandara I Gusti Ngurah Rai*. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Ngurah Rai.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (2023). *Pedoman Electronic Customs Declaration (e-CD) untuk Penumpang Internasional*.

International Air Transport Association. (2020). *Passenger Services Conference Resolutions Manual*. IATA.

International Civil Aviation Organization. (2017). *Annex 9 – Facilitation*. ICAO.

